

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan dari konsumen atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2012 :301) “kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik”.

Menurut Kotler (2015 : 180) “kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan”.

Dari ke dua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan atau pemohon adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil yang diberikan dengan hasil yang di harapkan. Jika hasil tidak sesuai harapan, pelanggan tidak puas. Jika hasil memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas. Jika hasil melebihi harapan, pelanggan akan amat puas atau senang.

Menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dan terus menerus perlu dilakukan. Pencapaian kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui meningkatkan

kualitas pelayanan dengan beberapa pendekatan. Memuaskan kebutuhan pelanggan ialah keinginan setiap produsen atau Lembaga penyedia layanan jasa. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup Lembaga tersebut, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

Kantor imigrasi adalah Lembaga yang memberikan jasa pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang merupakan kantor yang bertugas di bidang-bidang keimigrasian, seperti memberikan pelayanan pembuatan paspor keluar negeri bagi masyarakat yang membutuhkannya. Paspor adalah identitas bagi kita yang ingin melakukan perjalanan ke luar negeri. Paspor digunakan untuk perjalanan Internasional ketika memasuki perbatasan suatu negara paspor tersebut ditunjukkan dengan petugas perbatasan.

Pembuatan paspor merupakan jenis layanan publik yang tidak dapat disediakan dengan melalui mekanisme pasar atau hanya dapat dilakukan oleh instansi pemerintah yang berwenang salah satunya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Jasa yang tidak dapat disediakan oleh mekanisme pasar dikategorikan ke dalam barang publik.

Berdasarkan observasi penelitian saya, kepuasan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dalam memberikan pelayanan masih belum cukup maksimal karena masyarakat merasa kurang puas terhadap layanan yang diterima. Ketidakpuasan ini, disebabkan oleh faktor (1) kurang nyamannya lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan; (2) waktu penyelesaian pembuatan paspor tidak

pasti; (3) sarana/fasilitas kurang memadai; (4) lambatnya kinerja pegawai karena permintaan meningkat; (5) banyaknya praktik percaloan;

Dalam menilai seberapa puasny pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, menggunakan beberapa dimensi. Dimensi ini dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai jenis jasa, dengan ini kita bisa mengetahui berapa besar celah yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah :

1. *Tangibles* , menggambarkan fasilitas fisik,perlengkapan, dan personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability*, merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness*, yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance*, merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy*, mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Pelayanan pada dasarnya memiliki target atau sasaran yang menjadi tujuannya yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan selaku pengguna layanan.

Demikian pula dengan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang sebagai Lembaga pelayanan jasa yang harus dapat memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan selaku penggunaan layanan jasa.

Pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa pelayanan cenderung untuk datang kembali dan mengajak calon pelanggan baru untuk menggunakan jasa yang telah di rasakan dalam kepuasan kinerja pelayanan. Dalam memahami kepuasan pelanggan, perlu dicermati aspek yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Menurut Lupiyoadi,dkk (2008:192) “ada beberapa aspek dalam mengetahui kepuasan pelanggan yakni : (1) memperkecil kesenjangan - kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan ; (2) perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan ; (3) memberi kesempatan kepada pelanggan menyampaikan keluhan ; (4) mengembangkan dan menerapkan accountable, proactive, dan partnership marketing sesuai dengan situasi pemasaran”.

Tingginya kebutuhan manusia dalam melakukan lintas negara menyebabkan tingginya pula permintaan dalam pembuatan identitas seseorang disaat berada di luar negeri seperti Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau yang dikenal sebagai paspor, surat ijin tinggal, surat status keimigrasian, dan lain sebagainya. Tingginya kebutuhan tersebut diimbangi pula dengan tingginya jumlah pemohon pembuatan surat kepada direktorat imigrasi dan menyebabkan tingginya pemohon yang datang ke kantor imigrasi terdekat.

Hal tersebut juga terjadi pada kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, yang mana dipadati oleh pemohon pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau paspor. Sistem pelayanan pada kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang sudah cukup baik namun ada beberapa fasilitas yang kurang memadai, untuk dapat mengimbangi sistem pelayanan yang sudah cukup baik sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Palembang yang mendukung dan mewadahi aktivitas pelanggan. Seperti yang mencakup aktivitas pengunjung adalah fasilitas umum maupun fasilitas kantor, salah satu yang mempengaruhi pengunjung Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang ialah kurangnya fasilitas-fasilitas sehingga membuat keterlambatan atau ketidaknyamanan dalam pembuatan paspor.

Maka dengan ini tingkat kepuasan perlu untuk dilakukan peninjauan atau peningkatan kualitas yang lebih baik lagi, untuk itu diharapkan nantinya menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kondisi layanan sehingga dapat mendukung aktivitas menunggu proses pembuatan paspor yang tidak membutuhkan waktu yang Panjang.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dalam bentuk tugas akhir yang berjudul :

“Analisis Kepuasan Pemohon Terhadap Fasilitas dan Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah di uraikan di atas, maka pokok dari permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pemohon berdasarkan nyata atau tangibles pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang ?
2. Bagaimana kepuasan pemohon berdasarkan kehandalan atau reliability pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang ?
3. Bagaimana kepuasan pemohon berdasarkan Daya tanggap atau responsiveness pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang ?
4. Bagaimana kepuasan pemohon berdasarkan kepastian atau assurance pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang ?
5. Bagaimana kepuasan pemohon berdasarkan empati atau emphaty pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kepuasan pemohon berdasarkan nyata atau tangibles pada kantor Imigrasi Kelas I Palembang ?
2. Untuk mengetahui kepuasan pemohon berdasarkan kehandalan atau reliability pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang ?

3. Untuk mengetahui kepuasan pemohon berdasarkan Daya tanggap atau responsiveness pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang ?
4. Untuk mengetahui kepuasan pemohon berdasarkan kepastian atau assurance pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang ?
5. Untuk mengetahui kepuasan pemohon berdasarkan empati atau empathy pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang ?

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat bagi berbagai pihak , antara lain :

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengalaman penulis dalam bekerja disuatu perusahaan serta menambah pengetahuan dan wawasan di bidang pelayanan jasa.

2. Bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang

Hasil dari penelitian ini dapat diterima sebagai masukan dalam meningkatkan fasilitas dan pelayanan supaya lebih memuaskan pegawai dan masyarakat.

3. Bagi Pembaca/Pihak Lain

- a. Dengan adanya penelitian ini dapat menambah referensi atau bacaan bagi mahasiswa/mahasiswi untuk menjadikan bahan perbandingan.

- b. Meningkatkan pola pikir pembaca dan bersikap dan bertindak sesuai dengan perkembangan ilmu dan pengetahuan

- c. Dapat menilai atau mengetahui bagaimana fasilitas dan pelayanan yang ada pada kantor tersebut.