

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era milenial ini, perkembangan zaman semakin lama semakin mengalami perkembangan yang sangat pesat. Sumber daya manusia yang memiliki kualitas dapat menjadi kekuatan bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan perusahaannya, hal itu digunakan untuk menghadapi perubahan dan perkembangan zaman yang sangat pesat, terutama dari berbagai persaingan usaha lainnya yang semakin ketat.

Tjiptono dan Chandra (2016:4) mendefinisikan “Pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan ( sering disebut pula *front office* atau *frontstage*)”. Sedangkan Kotler dan Keller (2016:214) mendefinisikan jasa sebagai berikut: “*any act or that one party can offer another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or not to be tied to a physical product.*” Artinya jasa atau layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik.

Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013:35), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang 40 dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Sedangkan menurut Tjiptono (2015:146), “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”. Jadi menurut beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapat, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk menentukan harapan konsumen agar perusahaan bisa memenuhi harapan tersebut.

PT. Andalan Finance Indonesia (PT. AFI) adalah perusahaan pembiayaan (perbankan) otomotif terpercaya dan terkemuka di Indonesia selama kurang lebih dari 50 tahun, saat ini telah mengoperasikan sejumlah cabang yang tersebar di Pulau Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, dan Bali. PT. AFI Kantor Cabang Palembang ini merupakan salah satu cabang dari 43 Kantor Cabang yang ada diseluruh Indonesia. PT. AFI mampu menempatkan dirinya sebagai penyedia pelayanan keuangan pilihan para konsumen dan dealer mitra usaha, didalam maupun diluar jaringan kelompok usaha sendiri.

Pada dasarnya kepuasan / ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Jadi pelanggan dikatakan puas jika kinerja dari suatu perusahaan sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan tersebut. Untuk itu perusahaan sebelumnya perlu mengetahui apa yang menjadi harapan pelanggan agar dapat memberikan kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan tersebut (Syafarial, 2009).

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah perbaikan pelayanan jasa yang sudah ada tidak sesuai harapan pelanggan dan memberikan pelayanan yang bersifat inovatif guna memberikan kepuasan lebih ke pelanggan serta meningkatkan daya saing perusahaan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas, diperlukan adanya pembatasan mengingat kompleksnya permasalahan kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan agar pembahasan dapat lebih jelas dan terarah sesuai dengan tujuan penelitian, serta pemecahannya dapat disampaikan dan diterima dengan jelas. Penelitian ini dilakukan di PT. Andalan Finance Indonesia Kantor Cabang Palembang, dimana penelitian ini dibatasi pada:

1. Kepuasan pelanggan yang diteliti dibatasi hanya pada kualitas pelayanan.

2. Kualitas pelayanan meliputi layanan pembayaran baik melalui transfer maupun tunai, konfirmasi angsuran kredit, pelunasan, pengambilan BPKB asli dan overalih unit konsumen.
3. Pelanggan/konsumen yang menjadi obyek penelitian adalah pelanggan/konsumen PT. Andalan Finance Indonesia yang berada di wilayah Sumatera Selatan.

#### **1.4 Tujuan Skripsi**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menentukan variable dengan system *random sampling* dalam penyebaran kuisioner ke nasabah yang masih aktif di perusahaan.
2. Menentukan data yang diambil dapat dinyatakan valid dan realibilitas dengan menggunakan Uji Validitas dan Realibilitas.
3. Menentukan klasifikasi atribut layanan dalam Metode Kano.
4. Mengetahui keinginan yang tersembunyi (*latent requirement*) pelanggan agar dapat memberikan kepuasan lebih kepada pelanggan dengan menggunakan Kano.
5. Mendapatkan respon teknis untuk memperbaiki dan mendapatkan pelayanan yang bersifat lebih inovatif dengan menggunakan Quality Function Deployment (QFD).

## 1.5 Manfaat Skripsi

Adapun manfaat yang didapatkan dari skripsi ini untuk Perusahaan PT.

Andalan Finance Indonesia, yaitu :

1. Dapat memperbaiki pelayanan yang telah dijalankan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Dapat bersaing secara global dengan perusahaan lain dalam bidang perbankan.
3. Dapat menarik pelanggan baru untuk bergabung kedalam jasa perusahaan.
4. Dapat memberikan inovasi-inovasi terbaru dalam pelayanan jasa sehingga mempermudah pelanggan mengakses sistem yang berlaku.
5. Dapat meminimalisir waktu tunggu pelanggan dalam pelayanan jasa baik secara online maupun offline.

## 1.6 Keaslian Penelitian

Adapun Judul, Kesamaan dan Perbedaan penelitian yang akan saya lakukan terhadap penelitian sebelumnya, yaitu :

- 1) Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Speedy Pada PT. Telkom
- Peneliti / Tahun : Desi Puspitasari, Vivi Safitri, Irwansyah / 2012  
(Mahasiswa Teknik Informatika, Universitas Bina Darma Palembang)
- Kesamaan : Memiliki kesamaan dalam hal penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan dari Perusahaan Jasa.
- Perbedaan : Menggunakan metode penelitian Net Tools dan Bandwidth Monitor

- 2) Judul : Analisa Kualitas Layanan Dengan Model Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD) Pada JNE EXPRESS
- Peneliti / Tahun : Fatimatuzzahra, Nina Aini Mahbubah, Pregiwati  
Pusporini / 2018 (Mahasiswa Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Gresik)
- Kesamaan : Menggunakan metode penelitian dengan Model Kano dan QFD
- Perbedaan : Penelitian diatas membahas mengenai Kualitas Layanan sedangkan penelitian yang akan saya lakukan mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam pelayanan jasa.
- 3) Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Servqual Dan Kano Model Ke Dalam QFD
- Peneliti/Tahun : Syafarial Akbar / 2009  
(Mahasiswa Teknik Industri, Universitas Indonesia)
- Kesamaan : Penelitian dilakukan memiliki kesamaan dalam hal menganalisis tingkat kepuasan pelanggan
- Perbedaan : Metode yang digunakan dengan proses integrasi Servqual sedangkan dalam penelitian saya tidak dengan metode Servqual