

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perusahaan yang bergerak dibidang jasa saat ini semakin kompetitif, hal ini ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan sejenis yang menawarkan jasa kepada masyarakat dengan karakteristik yang berbeda-beda. Kehadiran perusahaan jasa baru tersebut mendorong persaingan semakin ketat. Perusahaan jasa yang ingin bertahan hidup dan berkembang harus mampu memberikan kualitas layanan jasa demi tercapainya kepuasan pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh Yamit (2001:140) bahwa salah satu faktor yang membuat pelanggan puas adalah kualitas jasa. Kualitas jasa ini mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pemasar dapat meningkatkan kualitas jasa untuk mengembangkan loyalitas pelanggan.

Kesuksesan suatu perusahaan jasa tergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam merebut pangsa pasar. Dalam kegiatan operasional yang dilakukan, perusahaan berusaha memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan yang ditawarkan perusahaan PT. Indosat yaitu keramahaan karyawan, ketanggapan karyawan dalam menangani masalah pelanggan, kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan dalam memberikan

pelayanan, kesesuaian layanan fitur atau aplikasi dengan janji yang ditawarkan, jam kerja, Fasilitas media pada ruang tunggu, dan layanan jaringan.

Kepuasan pelanggan paling penting bagi pihak perusahaan, karena kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi *income* suatu perusahaan. Jika pelanggan puas dengan layanan yang diberikan perusahaan maka pelanggan akan menjadi pelanggan tetap (*loyal*) terhadap perusahaan. Dengan pelanggan yang puas dan *loyal* maka akan mengakibatkan *income* pemasukan perusahaan tersebut meningkat, demikian sebaliknya. Baik perusahaan yang bergerak dibidang layanan atau perusahaan yang memproduksi barang, keduanya harus memperhatikan kualitas produknya untuk memenuhi.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan. Dalam era globalisasi saat ini, perusahaan akan selalu menyadari pentingnya faktor pelanggan. Dimana pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan karena pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Oleh karena itu, untuk mengukur tingkat kepuasan para pelanggan sangatlah perlu untuk dilaksanakan. Karena dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang mereka terima. Seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2004:146), kepuasan pelanggan adalah “respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja antara produk yang dirasakan setelah memakainya.

Kepuasan pelanggan juga menjadi prioritas utama yang dapat mengembangkan dan memberikan profit yang besar bagi perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus dapat menciptakan suatu pelayanan yang baik dan yang bisa menarik perhatian pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

PT. Indosat Cabang Gorontalo salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi. Dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, perusahaan berusaha memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada konsumen melalui layanan komunikasi. Apalagi sekarang ini PT. Indosat merupakan urutan ke 2 pelanggan terbanyak setelah Telkomsel yaitu mencapai 13.800.000 (27,2%) dibanding dengan operator-operator lain. Hal ini harus dijadikan suatu motivasi perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memuaskan pelanggan atau pemakai operator seluler indosat.

PT. Indosat Gorontalo merupakan salah satu perusahaan yang saat ini terus berupaya mempertahankan pelanggan yang ada dan berusaha memperoleh pelanggan yang baru. Hal ini dikarenakan perusahaan pada PT. Indosat Cabang Gorontalo merupakan salah satu perusahaan yang sudah cukup lama bergerak dalam bidang usaha jasa telekomunikasi. Indosat dapat dikatakan cukup populer dan telah lama kita kenal sebagai merek dari operator seluler, sebab sebagian konsumen yang ada di Gorontalo menggunakan operator seluler indosat.

Berikut data pelanggan PT. Indosat yang ada di Gorontalo.

**Tabel 1.1 Data Pemakai**

No	Jenis Kartu	Tahun		
		2010	2011	2012
1	Kartu Mentari	1545 (pemakai)	985 (pemakai)	1898 (pemakai)
2	Kartu Matrix	-	245 (pemakai)	450 (pemakai)
3	Kartu Star One	-	1372 (pemakai)	864 (pemakai)
4	Kartu IM3	867 (pemakai)	1540 (pemakai)	2400 (pemakai)
	Total	<b>2412 (pemakai)</b>	<b>4142 (pemakai)</b>	<b>5612 (pemakai)</b>

**(Sumber : PT. Indosat Cabang. Gorontalo)**

Tanggal, 18 Februari 2013

Data tersebut dikatakan bahwa operator indosat memiliki posisi yang cukup tinggi pada ingatan para konsumen, meskipun di tahun 2010 pemakai atau pengguna operator indosat masih dibawah atau tidak sesuai target perusahaan namun pada tahun 2011 dan tahun 2012 mengalami kenaikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan operator indosat semakin percaya menggunakan produk dari indosat. Oleh karena itu untuk menjaga kepercayaan dari setiap pelanggan, PT. Indosat harus bisa meningkatkan kualitas pelayanannya baik dari segi layanan jaringannya, fasilitas atau layanan fiturnya maupun dari segi pelayanan langsung kepada pelanggan.

Jika dikaitkan dengan perilaku konsumen, maka salah satu cara yang dapat ditempuh PT. Indosat Cabang Gorontalo untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelangganya, dengan mencari tahu kebutuhan pelanggan dan memperbaiki kekurangan-kekurangan yang selama ini dimiliki oleh PT. Indosat Cabang Gorontalo khususnya dalam segi pelayanan jaringan, layanan fitur dan pelayanan secara langsung terhadap pelanggan.

Namun observasi awal yang dilakukan peneliti dengan mewawancarai pelanggan Indosat guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, yaitu masih terdapat beberapa masalah dan keluhan dari pelanggan pada PT. Indosat Cabang Gorontalo. Masih terdapat beberapa masalah dan keluhan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dilihat dari sistem pelayanannya masih memiliki banyak kekurangan yang harus diperbaiki bersama, baik itu dalam layanan jaringan yang masih memiliki gangguan pada saat menelpon dan pada saat mengoperasikan internet, tingkat kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan yang bermasalah masih lambat, dan Fasilitas atau layanan fitur yang diberikan masih terbatas, dan fasilitas fisik seperti perlengkapan perusahaan yang digunakan untuk melayani pelanggan masih kurang serta karyawan perusahaan yang masih sedikit sehingga dalam pelayanan pelanggan harus menunggu lama. Keluhan-keluhan tersebut sangat mempengaruhi kualitas layanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan, yang suatu saat akan memberikan dampak negatif bagi perusahaan jika tidak segera ditindak lanjuti apalagi saat ini persaingan dalam bisnis telekomunikasi semakin tinggi sehingga perusahaan dituntut untuk lebih memperhatikan konsumen agar puas atas jasa yang diterima karena kepuasan bisa memberikan keuntungan bagi perusahaan yakni berupa loyalitas. Karena apabila kita tidak memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan pasti akan memberi dampak buruk perusahaan yaitu akan menjadikan pemakai operator Indosat berkurang satu demi satu dan bisa membuat kerugian besar terhadap perusahaan. Berdasarkan masalah tersebut perusahaan menanggapi dengan cara yang positif yaitu dengan menjadikan kekurangan mereka ini sebagai motivasi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dengan membuat kebijakan-kebijakan yang dapat

diterima oleh pelanggan, indosat akan lebih memperbaiki jaringan seluler dengan cara menambah tower indosat di setiap pelosok Provinsi Gorontalo dan memberikan pelatihan atau *training* terhadap karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan guna memberikan kepuasan pelanggan dan tujuan perusahaan.

Adanya fenomena yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indosat Cabang Gorontalo”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Layanan jaringan yang masih memiliki gangguan pada saat menelpon dan pada saat mengoperasikan internet.
2. Tingkat kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan yang bermasalah masih lamban
3. Fasilitas atau layanan fitur yang diberikan masih terbatas
4. Fasilitas fisik seperti perlengkapan perusahaan yang digunakan untuk melayani pelanggan masih kurang.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Indosat Cabang Gorontalo?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Indosat Cabang Gorontalo.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh yaitu :

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Sebagai bahan pembandingan antara teori Manajemen Pemasaran khususnya dalam pemasaran jasa tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan yang di dapat dengan keadaan yang terjadi dilapangan apakah sinergi atau sama dengan keadaan yang sebenarnya.

##### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Sebagai informasi yang bermanfaat bagi Perusahaan, dalam hal ini PT. Indosat Cabang Gorontalo, untuk melakukan perbaikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan memberikan masukan bagi pimpinan dalam upaya meberikan Kepuasan terhadap Pelanggan kartu Indosat.