

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekarang ini persaingan bisnis sangat kompetitif, tak luput juga persaingan bisnis dibidang otomotif. Hal ini dikarenakan semakin banyak perusahaan-perusahaan sejenis, sehingga timbul persaingan yang ketat, terutama dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan dibidang pemasaran produk.

Pada saat ini perkembangan industri otomotif khususnya motor menunjukkan peningkatan yang pesat, hal ini dapat dilihat dari banyaknya perusahaan otomotif yang mengeluarkan produk-produk baru lainnya yang lebih canggih. Hal ini menimbulkan saingan semakin ketat, sehingga dalam situasi ini produsen dituntut untuk meningkatkan produk-produknya supaya kualitas bisa terjaga dengan baik. Selain harga menjadi pertimbangan ada pertimbangan –pertimbangan yang lain yang lebih penting yaitu keseriusan pelayanan. Pelayanan merupakan faktor penting bagi sebuah perusahaan yang secara prinsip memerlukan manajemen yang profesional. Integrasi unsur-unsur akan menjadi kunci keberhasilan perusahaan untuk meningkatkan informasi, membangun kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan.

Definisi pelayanan menurut Sofyan Assauri (2003: 26) sebagai berikut: “Pelayanan adalah seluruh kegiatan yang membuat pelanggan secara mudah mencapai atau memenuhi kepentingannya”.

Berdasarkan definisi tersebut bahwa dengan pelayanan yang baik dapat membuat konsumen atau pelanggan merasa puas dan dapat mencapai atau memenuhi apa yang diinginkan. Jadi kualitas pelayanan adalah suatu strategi dasar dalam bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang membuat konsumen secara mudah terpenuhi kebutuhan atau kepentingannya.

Definisi persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera”.

Berdasarkan definisi tersebut menunjukkan bahwa manusia akan selalu berhadapan dengan berbagai rangsangan yang akan memberikan tanggapan terhadap produk yang ditawarkan perusahaan. Perbedaan tanggapan yang diberikan dapat disebabkan oleh faktor yang bersifat neurologik yang berbeda tiap individu.

Berdasarkan pemikiran di atas dan bertitik tolak dari pentingnya pelayanan yang diberikan suatu perusahaan merupakan salah satu sarana penting dalam loyalitas konsumen terhadap suatu perusahaan. Dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen akan menimbulkan tanggapan yang disampaikan oleh konsumen. Sebab dalam persaingan yang cukup ketat, maka perusahaan harus pandai memberikan nilai tambah, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang baik, maka peneliti berkeinginan meneliti lebih lanjut sehingga dapat menyempurnakan kekurangan-kekurangan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan mengambil judul “ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TENTANG PELAYANAN JASA DITINJAU DARI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DEALER PUTRA UTAMA MOTOR DI JL. RAYA NGUTER SUKOHARJO”

B. Perumusan Masalah

Dalam menganalisis sebuah masalah diperlukan suatu perumusan masalah yang dapat merumuskan suatu masalah yang akan diketahui, sehingga tidak akan terjadi kekaburan arti dan pemahaman obyek. Adapun yang menjadi rumusan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tanggapan konsumen terhadap pelayanan jasa ditinjau dari kepuasan konsumen Dealer Putra Utama Motor di Jl. Raya Nguter Sukoharjo?”

C. Pembatasan Masalah

Agar dalam penelitian ini dapat menghasilkan hasil yang berkualitas dan untuk menghindari pembahasan yang meluas, maka penulisan skripsi ini diperlukan pembatasan masalah. Dengan pembatasan masalah tersebut diharapkan dapat memfokuskan pada pemecahan masalah dan mencapai sasaran yang diinginkan.

Pembatasan masalah dalam penulisan ini adalah: Ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini terbatas pada tanggapan konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh Dealer Putra Utama di Jl. Raya Nguter Sukoharjo. Dalam hal ini tanggapan konsumen dibatasi bagaimana pandangan manusia terhadap realita, kebenaran dan hubungan antara manusia yang berarti sebagian besar pengalaman manusia yang dihayati oleh alat indera. Pelayanan jasa ditinjau dari (Philip Kotler dalam J. Supranto, 1997: 231):

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2. Keresponsifan (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

3. Keyakinan (*Confidence*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemauan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

4. Empaty (*Emphaty*)

Syarat *untuk* peduli, memberi perhatian kepada pelanggan.

5. Berwujud (*Tangible*)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personalia, dan media komunikasi yang menunjang penyampaian pelayanan.

D. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian pasti mempunyai tujuan tertentu. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan konsumen tentang pelayanan jasa ditinjau dari kepuasan konsumen yang diberikan oleh Dealer Putra Utama Motor di Jl. Raya Nguter Sukoharjo.

E. Manfaat Penelitian

Dari sebuah penelitian diharapkan manfaat-manfaat yang dapat diambil, adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Dapat mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan oleh Dealer Putra Utama Motor di Jl. Raya Nguter Sukoharjo.
2. Dapat mengetahui apakah pelayanan yang diterima konsumen atau pelanggan sudah sesuai dengan keinginan pelanggan Dealer Putra Utama Motor di Jl. Raya Nguter Sukoharjo.
3. Dapat menjadikan input terhadap penelitian lain yang memiliki keadaan yang sama atau berbeda.
4. Sebagai pengetahuan dan salah satu acuan bagi pihak lain yang membutuhkan hasil analisis ini untuk penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk penulisan skripsi bagian awal penelitian ini meliputi: halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak

Skripsi yang penulis susun ini terdiri dari 5 bab, yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang lebih terperinci dalam susunan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijabarkan teori-teori yang melandasi masalah mengenai pembahasan tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, selain teori juga berisi kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang tempat dan waktu penelitian, metode penentuan objek penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memuat tentang gambaran umum objek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penulis.