

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Di era globalisasi ini kualitas dipandang sebagai salah satu hal penting dalam perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif dengan perusahaan pesaing. Kualitas merupakan penentu dalam pemilihan produk atau jasa bagi konsumen.

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini menuntut manusia untuk mengikuti laju pertumbuhan tersebut terutama yang bergerak dalam usaha jasa. Kotler (1996:383) mengidentifikasi jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangibile*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik internal maupun eksternal. Kualitas jasa adalah suatu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan jasa.

Pengertian kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki berbagai kriteria dan sangat bergantung pada konteksnya. Banyak pakar dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas menurut sudut pandangnya masing-masing. Menurut W. Edward Deming

(Yamit, 2002:7), kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dengan adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi muncul kompetisi yang sangat ketat yang akan berpengaruh pada pelanggan. Tentu saja dengan adanya perubahan tersebut para pelaku bisnis akan berusaha untuk mempertahankan pelanggan serta berusaha untuk menciptakan atau meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi sasaran yang strategis agar perusahaan dapat tumbuh berkembang dan tetap eksis dalam menghadapi perubahan persaingan yang sangat ketat. Kepuasan pelanggan menjadi petunjuk arah, pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif dan inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan yang gemilang (Yamit, 2002: 74). Kepuasan pelanggan akan dapat diketahui jika pelanggan telah menggunakan produk dari jasa layanan.

Dewasa ini, seiring dengan perkembangan teknologi telah begitu banyak alat-alat komunikasi khususnya pada handphone yang beraneka ragam modelnya dan bahkan sebagian besar masyarakat sudah memilikinya. Untuk melakukan komunikasi dengan menggunakan handphone maka diperlukan suatu kartu. Kartu yang digunakan beraneka ragam, ada yang memiliki keunggulan tarif pulsa rumah, bebas roaming nasional, gratis SMS, harga jual yang rendah baik kartu perdana maupun kartu isi ulang dan sebagainya.

Telkomsel merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi yang ada di Indonesia yang juga menerbitkan kartu (perdana dan voucher isi ulang) yang

diantaranya ada yang bernama Simpati. Bahkan kartu perdana Simpati-pun mempunyai harga yang murah. Tapi tidak hanya Simpati saja yang dijual dengan harga murah, karena masih ada terbitan kartu-kartu perusahaan pesaing Telkomsel dijual dengan harga yang sama murahannya. Oleh sebab itu dari pihak Telkomsel berusaha untuk tidak kalah bersaing dengan perusahaan jasa lainnya.

Dilihat dari pandangan konsumen, konsumen sebenarnya tidak hanya menginginkan harga murah saja tetapi mereka mempunyai keinginan kartu yang digunakan mempunyai tarif bicara yang rendah, jangkauan jaringannya luas, suaranya bening dan jelas jika melakukan komunikasi jarak jauh, dan sebagainya.

Dalam hal ini di kota Yogyakarta banyak yang menggunakan kartu Simpati baik dikalangan remaja maupun dewasa. Lalu, apakah kualitas jasa mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan kartu Simpati. Oleh karena itu penulis mengambil judul: "ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU SIMPATI DI YOGYAKARTA"

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas jasa (*tangibles*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, dan *empathy*) dengan kepuasan konsumen dalam penggunaan kartu Simpati?
2. Apakah ada variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam penggunaan kartu Simpati?

C. PEMBATASAN MASALAH

Dalam penelitian ini diperlukan pembatasan masalah supaya sasaran yang diteliti lebih terfokus dan terpusat pada permasalahan utama yaitu pada kualitas jasa dan kepuasan konsumen penggunaan kartu Simpati melalui penyebaran angket yang berisi tentang kualitas jasa yang diperoleh konsumen dalam penggunaan kartu simpati.

D. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kualitas jasa (*tangibles*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, dan *empathy*) dengan kepuasan konsumen dalam penggunaan kartu Simpati.
2. Untuk mengetahui variabel kualitas jasa yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

E. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah :

1. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan produk baru agar konsumen lebih puas, nyaman dan tidak bisa berpindah ke perusahaan pesaing.

2. Bagi Penulis

Dengan adanya penulisan tugas ini, penulis dapat menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh dibangku perkuliahan kedalam lapangan perusahaan.

3. Bagi Universitas

Dipergunakan sebagai referensi penelitian lain dengan Simpati yang dihubungkan dengan permasalahan yang diteliti.

4. Bagi Pembaca

Dipergunakan sebagai alat untuk menambah ilmu pengetahuan serta sebagai referensi untuk belajar tentang penelitian.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini meliputi populasi, sampel dan metode pengambilan sampel, data dan sumber data, variabel-variabel penelitian, model dan metode analisa data.

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pengumpulan data, pengolahan data serta analisa dan pembahasan dari hasil perhitungan yang diperoleh berdasarkan data-data yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pemecahan persoalan dan saran sebagai bahan pertimbangan.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**