BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kendaraan bermotor merupakan hal yang sangat dibutuhkan pada masa sekarang ini, dewasa ini gaya hidup masyarakat menjadi lebih *mobile* dan dituntut untuk bisa *multitasking* disegala hal. Kendaraan bermotor baik itu mobil ataupun motor menjadi salah satu pilihan sarana untuk memudahkan melakukan segala aktifitas yang akan dilakukan, untuk itu permintaan akan mobil dan motor meningkat drastis tiap tahunnya. Pola gaya hidup yang *mobile* dan *multitasking* disegala hal membuat aktifitas keseharian menjadi padat, dan terkadang membuat individu tidak memiliki waktu yang cukup untuk mengurus surat kendaraan bermotornya sendiri.

Melihat fenomena tersebut menyebabkan permintaan akan layanan jasa kepengurusan surat kendaraan bermotor semakin meningkat. Layanan jasa kepengurusan surat kendaraan bermotor bisa menjadi sarana untuk memudahkan individu yang memiliki aktifitas padat dan susah untuk meluangkan waktu untuk mengurus surat kendaraan bermotornya. Seiring dengan berjalannya waktu, semakin banyak bermunculan pesaing layanan jasa yang sejenis untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan layanan jasa kepengurusan surat kendaraan bermotor.

Kondisi persaingan yang semakin ketat tersebut, membuat setiap perusahaan harus mampu bertahan hidup, bahkan harus dapat terus berkembang. Salah satu hal penting yang perlu dilakukan dan diperhatikan oleh setiap perusahaan untuk dapat bertahan hidup dan berkembang adalah mempertahankan kualitas layanan terhadap kepuasaaan konsumen perusahaan. Kualitas layanan memang menjadi salah satu persoalan yang harus dipantau secara terus menerus oleh setiap perusahaan jasa. Menurut Tjiptono (2006:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting untuk perusahaan jasa, untuk mempertahankan kualitas layanan perusahaan jasa harus senantiasa melakukan survei dari waktu ke waktu kepada konsumen untuk mengetahui apa yang diinginkan dan diharapkan terhadap perusahaan jasa selaku penyedia layanan. Menurut (Parasuraman *et al,* 1988:23) pengukuran kualitas layanan terbagi menjadi lima dimensi yaitu *Realiability, Responsivness, Assurance, Empathy,* dan *Tangible.* Kualitas layanan yang baik akan membuat konsumen merasa puas dan dapat membuat konsumen memakai secara berulang jasa yang diberikan.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan (kinerja) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2009:177). Menurut penelitian Culiberg dan Rojsek (2010) melakukan penelitian tentang dimensi kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada bank retail di Slovenia, hasil penelitian tersebut mengatakan bahwa dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Biro jasa Sugiyono 88 adalah salah satu dari sekian banyak penyedia jasa di bidang jasa pengurusan surat kendaraan bermotor yang ada di Bandar Lampung, yang bertempat di Jl. Way Kanan No.51 Pahoman Bandar Lampung. Mereka menjalankan usahanya dengan menyediakan berbagai pelayanan yang diharapkan dapat memenuhi kepuasaan para konsumen. Jasa yang ditawarkan antara lain proses perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), perpanjangan KIR, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), bea balik dan (Mutasi).

Selain itu ada beberapa perusahaan lain yang bergerak dalam bidang jasa yang sama, seperti Princess, Agung Lestari, Suzuki Center dll. Perkembangan Biro Jasa Sugiyono 88 yang belum terlalu lama berdiri sangat baik dapat dilihat dari data pangsa pasar yang didapat dari Persatuan Biro Jasa Lampung (PERBALA). Berikut adalah data pangsa pasar biro jasa di Bandar Lampung :

Tabel 1.1 Data Pangsa Pasar Biro Jasa di Bandar Lampung Tahun 2014

No.	Nama	2010	2011	2012	2013	2014
1.	Princess	28.9%	30,5%	29,4%	32,2%	35,7%
2.	Agung Lestari	23,5%	26,7%	25,8%	26,9%	29,3%
3.	Biro Jasa Sugiyono 88	9,7%	13,5%	23,5%	17,5%	19,8%
4.	Suzuki Center	5,1%	11,8%	10,2%	10,9%	9,5%
5.	Tunas Karya Mandiri	3,4%	6,2%	7,1%	9,2%	8,2%
	Lainnya	40.7%	38.5%	39.9%	62.6%	64,3%

Sumber : Persatuan Biro Jasa Lampung (PERBALA), 2014

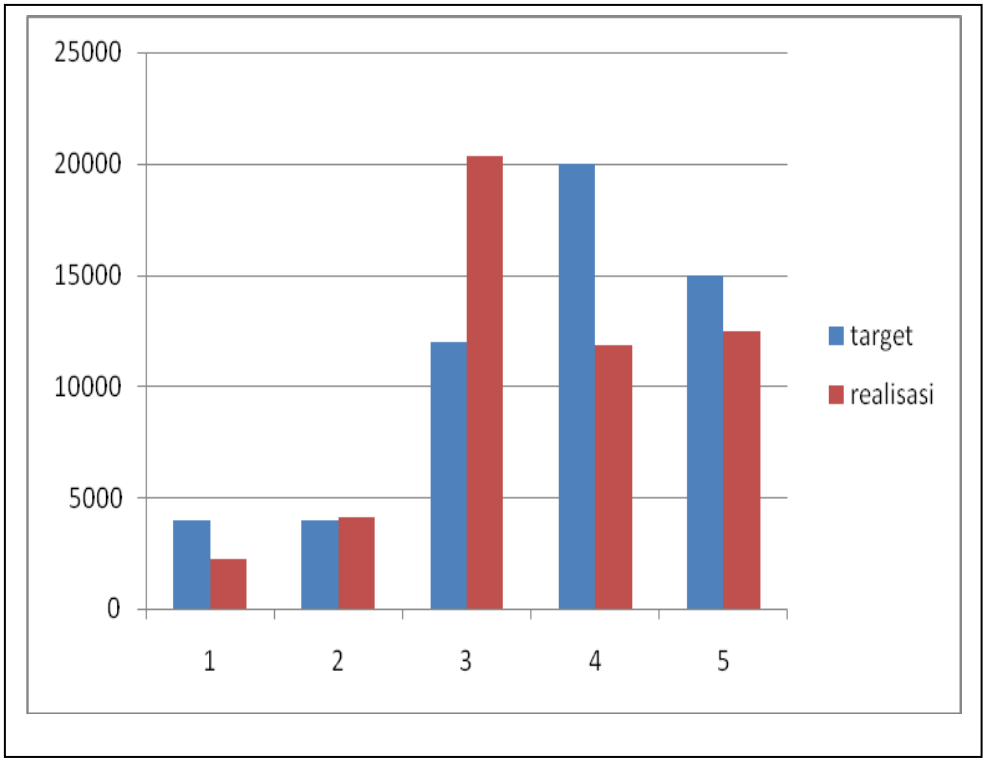
Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Princess sebagai pemimpin pangsa pasar Biro Jasa di Bandar Lampung mulai dari tahun 2010-2013 diikuti dengan Agung Lestari dan Biro Jasa Sugiyono 88. Biro Jasa Sugiyono 88 dari tahun 2010-2012 selalu mengalami peningkatan tetapi pada tahun 2012-2013 mengalami penurunan dari 23,5% menjadi 17,5%.

Biro jasa Sugiyono 88 selalu berupaya menjadi perusahaan yang dapat bersaing, untuk itu Biro Jasa Sugiyono 88 menentukan target transaksi proses yang harus didapatkan. Berikut data target dan realisasi Biro Jasa Sugiyono 88 :

Tabel 1.2 Data Target dan Realisasi Biro Jasa Sugiyono 88

Tahun	Target (Unit)	Realisasi (Unit)	% pencapaian target
2010	4.000	2.229	0%
2011	4.000	4.090	46,52%
2012	12.000	20.330	135,33%
2013	20.000	11.867	-42,32%
2014	15.000	12.445	4%
	TOTAL	50.961	143,53%
	RATA-RATA	10.192,2	28,71%

Keterangan satuan : transaksi
Sumber : Biro Jasa Sugiyono 88, 2014



Gambar 1.1 Diagram Data Target dan Realisasi Biro Jasa Sugiyono 88
Sumber : Tabel 1.2

Tabel 1.2 dan gambar 1.1 menunjukkan persentase perkembangan transaksi yang dicapai oleh Biro Jasa Sugiyono 88 mengalami kenaikan yang cukup tinggi pada tahun 2011 ke 2012 yaitu dari 46,52% naik menjadi 135,33%, tetapi mengalami penurunan yang sangat drastis pada tahun 2012 ke 2013 yaitu dari 135,33% turun menjadi -42,32%, dan terakhir naik lagi menjadi 4%..

Kualitas layanan pada Biro Jasa Sugiyono 88 perlu ditinjau, perkembangan nilai pada jasa tersebut syarat pengaruh dari kualitas layanan Biro Jasa Sugiyono 88 sejau mana layanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan semaksimal mungkin bagi konsumen. Salah satu cara mengukur kepuasan konsumen dalam bidang jasa yaitu dengan menggunakan dimensi kualitas layanan. Menurut parasuraman *et.al* (1988:23) dimensi kualitas layanan dikelompokan menjadi 5 bagian yaitu wujud

fisik *(Tangible)*, Kehandalan *(Reliability)*, Daya Tanggap *(Responsiveness)*, Jaminan *(Assurance)*, Kepedulian/Empati *(Emphaty)* berikut adalah dimensi kulitas layanan yang dimiliki oleh Biro Jasa Sugiyono 88 :

1. Kehandalan *(Reliability)*

Menurut Parasuraman *et al* (1988:23) kehandalan yaitu kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan. Menurut Tjiptono (2005 : 223) alat ukur untuk dimensi kehandalan yaitu pelayanan yang dijanjikan dilakukan dengan segera, akurat dan memuaskan. Karyawan Biro Jasa Sugiyono 88 memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan informasi terkait dengan proses kepengurusan surat kendaraan bermotor konsumen misalkan konsumen ingin mengetahui apa saja syarat utnuk proses balik nama kendaraan baru dan berapa total biayanya, karyawan akan langsung memberikan sebuah daftar yang berisi syarat-syarat yang harus dipenuhi.

Karyawan Biro Jasa Sugiyono 88 melakukan layanan sesuai yang di janjikan misalkan kendaraan konsumen hanya bisa dicek fisik disamsat karyawan akan akan menemani karyawan tersebut kesamsat untuk mengurus proses cek fisik yang dilakukan disana. Menurut hasil penelitian Parasuraman *et.al*. (1994) perlu ada kessuaian antara pelayanan medis yang diberikan dengan apa yang dibutuhkan dari waktu ke waktu

2. Tanggapan *(Responsive)*

Menurut Parasuraman *et al* (1988:23)Tanggapan yaitu kesediaan perusahaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan kinerja pelayanan yang cepat dan efisien. Menurut Tjiptono (2005 : 223) alat ukur untuk dimensi tanggapan

yaitu merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan, baik permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya, bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen.

Karyawan Biro Jasa Sugiyono 88 cepat dan tanggap dalam membantu konsumen . Terlihat pada saat konsumen mendapatkan permasalahan dalam melengkapi persyaratan untuk proses surat kendaraan bermotornya, contohnya konsumen terkendala nama di surat tanda nomor kendaraan (STNK) tidak sama dengan kartu tanda penduduk (KTP) konsumen, setelah mengetahui permasalahan tersebut karyawan langsung memberikan saran untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Karyawan Biro Jasa Sugiyono 88 juga memiliki pengetahuna yang baik untuk menjawab pertanyaan dari konsumen tentang proses kepengurusan surat kendaraan motornya. Menurut hasil penelitian Barbara Culiberg *et.al* (2010) dimensi tanggapan yang berhubungan dengan standar kinerja dapat diatasi dengan proses kualitas. Mereka ingin mendapatkan layanan tanpa kesalahan, dilakukan untuk standar yang tinggi, benar, segera dan tepat waktu.

3. Jaminan *(Assurance)*

Menurut Parasuraman *et al* (1988:23) Jaminan yaitu fitur beragam yang memberikan kepercayaan kepada pelanggan (seperti pengetahuan layanan tertentu perusahaan, dan dipercaya karyawan). Menurut Tjiptono (2005 : 223) alat ukur untuk dimensi jaminan yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Karyawan Biro Jasa Sugiyono 88 memiliki pengetahuan tentang semua produk perusahaan dengan baik dan dalam melayani konsumen Biro Jasa Sugiyono 88 meberikan jaminan kepada konsumen dalam proses yang dilakukan, seperti selalu memberikan informasi-informasi terbaru yang berkaitan dengan proses surat kendaraan bermotor yang dilakukan , contohnya apabila terjadi kenaikan biaya proses disamsat secara otomatis mengakiabtkan total biaya proses konsumen bertambah , untuk itu karyawan akan menjelaskan dengan baik kenapa biaya proses konsumen bertambah. Biro Jasa Sugiyono 88 memberikan jaminan apabila terdapat kesalahan dalam pemrosesan seperti nama di surat tanda nomor kendaraan (STNK) salah pihak Biro Jasa Sugiyono 88 akan bertanggung jawab penuh dan segera memperbaiki kesalahan tersebut.

Menutu hasil penelitian Barbara Culiberg *et.al* (2010) pelanggan ingin karyawan untuk menjadi kompeten, membantu, sopan, dan untuk memahami kebutuhan mereka, menghormati mereka sebagai individu dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami

4. Empati *(Emphaty)*

Empati yaitu kesiapan perusahaan jasa untuk memberikan perhatian ke setiap pelanggan secara pribadi (Parasuraman et al., 1988 : 23). Menurut Tjiptono (2005 : 223) alat ukur untuk dimensi empati yaitu komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi empati pada Biro Jasa Sugiyono 88 sendiri, pada saat pertama kali konsumen datang karyawan akan langsung melakukan senyum, sapa dan salam sebagai bentuk tindakan

pertama dalam melayani konsumen agar konsumen merasa nyaman dan diterima dengan baik diBiro Jasa Sugiyono 88.

Karyawan Biro Jasa Sugiyono 88 akan langsung membantu konsumen apabila konsumen mengalami permasalahan dalam proses kepengurusan surat kendaraan bermotor, misalkan konsumen belum melakukan cek fisik kendaraan padahal cek fisik merupakan syarat yang di perlukan untuk menjalankan proses surat kendaraan bermotor yang konsumen inginkan. karywan akan langsung berinisiatif melakukan cek fisik kendaraan sendiri untuk membantu konsumen memenuhi syarat proses surat kendaraan bermotornya.

Konsumen diberikan minum dan makanan kecil saat menunggu ataupun sedang transaksi proses dengan karyawan. Apabila terjadi keluhan yang dilakukan oleh konsumen karyawan Biro Jasa Sugiyono menanganinya dengan cara mendengarkan baik-baik keluhan yang di sampaikan oleh konsumen lalu karyawan memberikan penjelasan yang baik kepada konsumen kenapa bisa terjadi kesalahan seperti itu. Menurut hasil penelitian Barbara Culiberg *et.al* (2010) meskipun perusahaan menjadi lebih dan lebih berteknologi tinggi kontak pribadi masih perlu untuk membantu konsumen dalam memberikan layanan yang mereka inginkan .

5. Bukti Fisik *(Tangibles),*

Tangibles (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional (Parasuraman et al., 1988 : 23) **.** Menurut

Tjiptono (2005 : 223) pengukuran bukti fisik yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Biro Jasa Sugiyono 88 memiliki fasilitas kantor yang lengkap, tetapi terdapat kekurangan yaitu tidak ada petunjuk atau *sign* dimana tempat fasilitas berada seperti papan petunjuk ke kamar mandi. Biro Jasa Sugiyono 88 tidak memiliki plang di depan kantor, walupun kantor bersih dan rapih Biro Jasa Sugiyono 88 terlihat sedikit sempit karena kantor bergabung dengan rumah pemiliknya walaupun aktifitas kantornya berada di ruangan depan. Menurut hasil penelitian Barbara Culiberg *et.al* (2010) gambar visual dapat membantu pelanggan dan memberikan kesan tentang layanan yang mereka dapatkan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya Kotler dan Keller (2009:177). Jika layanan yang diberikan kepada pelanggan baik dan memuaskan maka akan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen, namun tidak semua konsumen mendapatkan layanan sesuai yang diinginkan. Berikut adalah beberapa komentar mengenai Biro Jasa Sugiyono 88 beserta layanan yang diberikan.

Tabe. 1.3 Komentar Konsumen Mengenai Biro Jasa Sugiyono 88

No.	Nama	Komentar
1	Prapto Widodo	Selesai kepengurusan surat kendaraan bermotornya cepat
2	Heri Joko Sriwiyono	agak sulit mencari tempatnya karena tidak ada plang penanda tempat Biro Jasa nya dimana

Tabe. 1.3 Komentar Konsumen Mengenai Biro Jasa Sugiyono 88 (Lanjutan)

No.	Nama	Komentar
3	Tri Handayani	Karyawannya ramah-ramah dan menyampaikan informasi nya mudah saya mengerti
4	M. Aru Setiawan	Tidak ada plang penanda Biro Jasa nya, jadi saya agak sulit mencari tempatnya apalagi tempat nya berada diperumahan Pelayanan karyawan sedikit lambat saat saya menyerahkan syarat kepengurusan surat kendaraan bermotor saya dan menghitung berapa estimasi biaya nya.
5	Budi Rahardjo	Akses sedikit sulit karena tempatnya diperumahan tidak didekat jalan arteri
6	Sugiyanti	Tempat parkirnya kurang, mungkin karena diperumahan Saya sedikit sulit dalam berkonsultasi soal surat kendaraan bermotor saya, karena tidak semua karyawan bisa, hanya bapak sugiyono dan bapak rudy selaku manager dan direktur yang bisa diajak konsultasi.

Sumber : Wawancara oleh peneliti (Maret,2015)

Tabel 1.4 merupakan beberapa komentar mengenai Biro Jasa Sugiyono 88 beserta layanan yang diberikan kepada konsumen. Tidak semua konsumen berpendapat positif dan puas dengan layanan yang telah diberikan oleh Biro Jasa Sugiyono 88. Berdasarkan hasil wawancara dari 6 orang konsumen, 4 diantaranya menyatakan komentar yang cenderung negatif atas kualitas layanan yang dinikmati, sisanya 2 orang konsumen yang memberi komentar positif. Konsumen akan merasa puas

apabila harapan akan layanan yang diterima memenuhi standar dan keinginan konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN PADA KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA BIRO JASA SUGIYONO 88 DI KOTA BANDAR LAMPUNG)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang beserta data-data yang didapat dari perusahaan maka rumusan masalah yang ada yaitu :

1. Teridentifikasi dari data pangsa pasar bahwa Biro Jasa Sugiyono 88 berada diurutan ketiga yaitu masih dibawah Biro Jasa Princess dan Agung lestari.
2. Berdasarkan dari Tabel 1.2 target dan relaisasi proses yang dimiliki Biro jasa Sugiyono 88 persentase pertumbuhan transaksi yang dicapai perusahaan mengalami fluktuasi yaitu pada tahun 2011-2012 persantase pencapaian target turun drastis dari 135,33% ke -42,32%, lalu pada tahun 2014 mengalami kenaikan menjadi 4%.
3. Dilihat juga pada persepsi konsumen tentang Biro Jasa Sugiyono 88 pada Tabel 1.3 4 dari 6 masih terdapat persepsi negatif mengenai jasa Biro Jasa Sugiyono 88.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka permasalahan penelitian ini :

- Apakah Dimensi Kualitas Layanan yang terdiri dari *Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy,* dan *Tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Biro Jasa Sugiyono 88?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bentuk fisik *(tangibles*) , keandalan (*Realibility*), daya tanggap (*Responsive*) , jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*) memilik pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Biro Jasa Sugiyono 88.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak :

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk mengadakan perbandingan dengan apa yang selama ini dilakukan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan-kebijakan atau melakukan perbaikan dimasa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan sehubungan dengan disiplin ilmu yang dipelajari, menambah pengalaman dalam penerapan disiplin ilmu yang dipelajari sehubungan dengan pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

3. Bagi peneliti lain

Penelitian ini nantinya dapat menambah perbendaharaan perpustakaan serta dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain dalam melakukan penelitian selanjutnya.