**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Diera globalisasi saat ini semakin diyakini, bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Aset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu, tugas utama perusahaan adalah memberikan pelayanan yang maksimal untuk mempertahankan pelanggan. Peranan pelayanan sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang akan sangat di butuhkan oleh konsumen. Dalam kualitas jasa, yang penting adalah pelayanan dan pendistribusian yang baik, maka dari itu memerlukan kegiatan terhadap palayanan pelanggan agar memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengutarakan perasaan puas atau ketidakpuasan.

*Pelayanan Pelanggan Menurut Kotler (2002:83) Setiap tindak atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan pemilikan apapun.*

Pelayanan merupakan prilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen sendiri. Tujuan dari kegiatan pelayanan palanggan adalah untuk memudahkan pelanggan agar bisa memberikan saran, kritikan serta keluhan kepada perusahaan tetapi hal tersebut bisa bermanfaat bagi perusahaan karena dapat memberikan umpan balik dan masukkan bagi keperluan pengembangan strategi perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Harapan itu biasanya bertumpu pada sebuah citra dari kepuasan pelanggan pada sebuah perusahaan, bila suatu perusahaan bisa mempertahankan citranya serta memberikan harapan yang dibutuhkan pelanggan dalam rangka menjaga kepuasan pelanggan maka tidak menutup kemungkinan perusahaan tersebut mendekati yang setinggi-tingginya. Sebaliknya bila hasil akhir yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, diduga akan terjadi ketidakpuasan pelanggan. Dampak dari hal tersebut citra perusahaan menjadi *negative.* Citra *negative* yang melekat pada suatu pelayanan membawa pengaruh *negative* bagi pelanggan dan sebaliknya apabila citra positif melekat pada suatu pelayanan akan membawa pengaruh positif bagi pelanggan. Persepsi dari pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan secara maksimal kepada pelanggan, karena pelanggan merupakan prioritas utama perusahaan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan harus dapat mengutamakan kepuasan pelanggan, yang dahulu hanya terkesan memberikan pelayanan dengan seadanya kini dituntut mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan. kepuasan pelanggan juga ditandai sebagai respon atau tanggapan dari perusahaan setelah terpenuhinya kebutuhan mereka dari pelayanan jasa sehingga pelanggan memperoleh rasa nyaman dan senang karena harapannya telah terpenuhi.

Namun untuk memperoleh kepuasan pelanggan tidaklah mudah, karena tiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda walaupun cara pelayanannya sama. Adanya kepuasan pelanggan ternyata juga dapat mempengaruhi tingkat target pembookingan service yang dihasilkan. Jika pelanggan merasa puas akan suatu pelayanan jasa maka permintaan akan meningkat dan tingkat pembookingan service pun ikut naik, sebaliknya jika pelanggan tidak merasa puas maka permintaan akan menurun begitu juga dengan tingkat pembookingan service. Selain itu pelanggan yang kurang puas juga dapat menceritakan kepada pelanggan lain tentang keburukan pelayanan jasa yang mereka dapatkan, sehingga dapat menimbulkan citra buruk dikalangan para pelanggan. Dengan adanya penilaian kepuasan pelanggan perusahaan dapat mengetahui kebutuhan yang diinginkan para pelanggan, untuk itu perusahaan harus benar-banar memberikan pelayanan Jasa bagi pelanggan agar mereka tetap merasa senang dan nyaman dengan pelayanan jasa yang di gunakan oleh perusahaan.

Pada saat ini perkembangan Teknologi salah satunya disebabkan oleh kesejahteraan masyarakat, Baik dari segi finansialnya, dan kepuasan konsumen. Maka dari itu perusahan harus menyediakan teknologi dan sistem yang lebih bersifat modern agar kinerja karyawan lebih meningkat dan tercapainya kepuasan dari para konsumen. seiringan dengan hal tersebut, Masyarakat pada saat ini cenderung tidak mempunyai banyak waktu untuk digunakan selain bekerja, sehingga sekarang ini begitu banyak tempat penyedia jasa, terlebih sekarang ini masyarakat sudah banyak memiliki kendaraan beroda 4 (empat) agar waktu dari masyarakat bisa teratur dengan maksimal maka dari itu telah di sediakan ***Jasa Pembookingan Service Kendaraan.***

PT. Hasjrat Abadi, yang bergerak di bidang Perawatan Service Kendaraan sangat berkembang pesat pertumbuhannya. Perkembangan dan Peningkatan Kualitas pelayanan jasa pada PT. Hasjrat Abadi telah menyediakan pelayanan jasa yang berkualitas dan harga yang terjangkau bagi pelanggan. Sesuai dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan jasa yang berkualitas serta memberikan yang terbaik untuk memuaskan pelanggan. Namun Selama penulis melakukan penelitian di lapangan, ternyata penulis menemukan bahwa perusahaan tersebut belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal, karena berdasarkan penelitian ada beberapa permasalahan yang penulis temukan pada PT Hasjrat Abadi, yaitu (1). Setiap kendaraan besar masuk seperti (mobil Dyna) karyawan selalu mengalihkan pekerjaan kepada karyawan lain. (2). Lambatnya Pelayanan, penundaan barang service (*sparepart)* yang tidak sesuai dengan perjanjian yang di buat antara karyawan dan pelanggan. (3). Kecermatan petugas dalam melayani belum maksimal. (4) Karyawan belum bisa memberikan pelayanan tepat waktu. (5) Ruang Tunggu Pelayanan belum memadai. Dengan masalah yang penulis uraikan diatas terjadinya Komplain dari Pelanggan. Berikut ini bebrapa data Komplain service dari pelanggan yang di ambil dari kantor PT. Hasjrat Abadi Manado.

Dari permasalahan yang ada pada identifikasi masalah, penulis mengambil data komplain dari perusahaan agar dapat di anailisa tingkat pelanggan kompalain dalam sebulan. Berikut ini data dapat di lihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1 Data Komplain**

* Service Umum:

|  |  |
| --- | --- |
| Bulan | Data Komplain Konsumen |
| September | 10 Orang |
| Oktober | 15 Orang |
| November | 8 Orang |
| Desember | 12 orang |

* Service Body Paint:

|  |  |
| --- | --- |
| Bulan | Data Komplain Konsumen |
| September | 5 Orang |
| Oktober | 3 Orang |
| November | 2 Orang |
| Desember | 7 orang |

**Sumber: Kantor PT. Hasjrat Abadi Manado**

Di lihat dari beberapa data perusahaan yang penulis analisis bahwa perusahaan tersebut belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan, oleh karena itu penulis mengangkat sebuah penelitian yang berjudul :

***“ANALISIS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. HASJRAT ABADI MANADO”***

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis menemukan bebrapa permasalahan yang ada pada perusahaan. Yaitu:

1. Setiap kendaraan besar masuk seperti (mobil Dyna) karyawan selalu mengalihkan pekerjaan kepada karyawan lain.
2. Lambatnya Pelayanan, penundaan barang service (*sparepart)* yang tidak sesuai dengan perjanjian yang di buat antara karyawan dan pelanggan.
3. Kecermatan petugas dalam melayani belum maksimal
4. Karyawan belum bisa memberikan pelayanan tepat waktu.
5. Ruang Tunggu Pelayanan belum memadai
   1. **Batasan Masalah**

Agar Penulis lebih fokus dalam penelitian, Penulis membatasi masalah-masalah yang ada sesuai dengan variabel-varibel yang di teliti. Penulis meneliti yang berkaitan dengan “ *Pelayanan Jasa kepuasan Pelanggan”*

* 1. **Rumusan Masalah**
* Apakah dimensi Responsiviness berpengaruh pada kepuasan pelanggan pada PT. Hasjrat Abadi Manado?
* Apakah dimensi Reliability berpengaruh pada kepuasan pelanggan pada PT. Hasjrat Abadi Manado?
* Apakah berpengaruh dimensi Assurance berpengaruh pada kepuasan elanggan pada PT. Hasjrat Abadi Manado?
* Apakah dimensi Emphaty berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan pada PT. Hasjrat Abadi Manado?
* Apakah dimensi Tangible berpegaruh pada kepuasan pelanggan pada PT. Hasjrat Abadi Manado?

**1.5 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan.

* Untuk mengetahui dimensi Responsiviness berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan pada PT. Hasjrat Abadi Manado.
* Untuk mengetahui dimensi Reliability berpengaruh pada kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasjrat Abadi Manado
* Untuk Mengetahui Dimensi Assurance berpengaruh pada kepuasan pelanggan Pada PT. Hasjrat Abadi Manado.
* Untuk Mengetahui Dimensi Emphaty berpengaruh pada kepuasan pelanggan pada PT. Hasjrat Abadi Manado
* Untuk mengetahui dimensi Tangible berpengaruh pada PT. Hasjrat Abadi Manado.

Manfaat

Pelayanan jasa akan lebih bermanfaat sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan yang baik kepada konsumen, dan sebagai pengembangan penyusunan standar pelayanan.