**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional atau global apalagi saingan di bidang Transportasi. Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari kualitas pelayanan, baik itu jasa sebagai produk inti, maupun sebagai produk lengkap. Oleh karena itu, perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingkatkan lagi. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien.

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal, yaitu reability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (komunikasi), dan responsiveness (cepat tanggap). (Tjiptono, 2006) Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor penjualan produk. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan. Seharusnya pelanggan bisa mendapatkan pelayanan melaluli fungsi karyawan sebagai komunikator yang baik dan sebagai wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan yang di berikan oleh karyawan.

Kualitas pelayanan yang tidak baik di tunjukan di bagian sales seperti, lambat memberikan pelayanan dan juga pelayanan yang tidak menjawab kebutuhan konsumen, contohnya, konsumen memesan motor warna merah tapi realisasinya di tawarkan motor hitam. jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas.

Konsep pelayanan yang baik sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan di bagian sales perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan.

Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal, yaitu reability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (komunikasi), dan responsiveness (cepat tanggap). (Tjiptono, 2006) Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan.

PT Sinar Galesong Mandiri cabang Malalayang adalah salah satu Dealer Motor Suzuki diarea Manado Waktu Beroperasi Mulai Senin Sampai Jumat dari Pukul 08.00-17.00 WITA, yang menyediakan unit motor Suzuki. Dari pengamatan penulis permasalahahn yang terjadi dalam kualitas pelayanan di PT Sinar Galesong Mandiri Cabang Malalayang seperti ada beberapa pelanggan/konsumen yang masih kurang puas terhadap pelayanan karena karyawan kurang tanggap dan lambat dalam melayani konsumen yang datang sehingga membuat konsumen tidak nyaman pelayanan yang di tunjukan lewat sikap karyawan di bagian sales, tidak sesuai harapan konsumen. Hal ini terlihat pada saat konsumen bertanya tentang produk di PT. Sinar Galesong Mandiri cabang Malalayang, karyawan di bagian sales menunjukan sikap yang tidak sopan, menggunakan gadget untuk kepentingan pribadi dan mengabaikan konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ Penerapan Kualitas Pelayanan untuk kepuasan pelanggan pada PT Sinar Galesong Mandiri Cabang Malalayang

**1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dikemukakan identifikasi masalah antara lain :

1. Kualitas pelayanan yang belum maksimal dalam melayani konsumen
2. Kurang puasnya pelanggan/konsumen terhadap pelayanan karena karyawan tidak sigap dalam memberikan pelayanan dan tidak berada di tempat pada saat jam kerja

**1.3 Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut : “ Bagaimana Penerapan Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Pelanggan pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Malalayang”.

**1.4** **Tujuan dan Manfaat**

Tujuan

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Malalayang.

Manfaat

1. Bagi instansi, sebagai bahan masukan dan informasi khususnya bagian pelayanan mengenai kualitas pelayanan sales terhadap penjualan produk motor Suzuki
2. Bagi penulis, menambah wawasan penulis tentang kualitas pelayanan

**1.5 Teknik Penulisan**

**1.5.1 Metode Penelitian**

1. tempat penelitian selama penulis melakukan praktek kerja lapangan yaitu pada kantor PT. Sinar Galesong Mandiri cabang Malalayang yang berlokasi di Jl. R . W. Monginsidi, Malalayang Satu, Malalayang, Kota Manado, Sulawesi Utara
2. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini di lakukan hamper 4 bulan terhitung dari tanggal 06 februari 2017 – 24 mei 2017 dengan 5 hari kerja senin – jumat dari jam 07.45 – 17.00 WITA

**1.5.2 .** **Jenis data dan Metode Penelitian**

Metode penelitian yang penulis gunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. suatu bentuk penelitian yang di tujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan masalah yang terjadi dan kemudian mencari solusi pemecahan masalah yang di hadapi dalam penelitian

* + 1. . **Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

1. Jenis Data
2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang merupakan penunjang dalam pembuatan Tugas Akhir seperti struktur organisasi, sejarah perusahan, data pegawai dan buku – buku referensi dari berbagai sumber.

1. Metode Pengumpulan Data
2. Observasi

Penulis mengamati secara langsung Kualitas pelayanan yang ada pada PT. Sinar Galesong Mandiri cabang Malalayang

1. Studi Pustaka

Studi pustaka yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara mengambil referensi dari buku, internet dan tulisan yang berkaitan dengan masalah yang di teliti

* + 1. **Metode Analisis**

Metode analisis yang penulis gunakan yaitu Metode deskriptif Kualitatif suatu bentuk penelitian yang di tujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan masalah yang terjadi kemudian mencari solusi pemecahan masalah yang dihadapi dalam penelitian