

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis dewasa ini terus mengalami perkembangan yang cukup pesat, para pengusaha atau pelaku bisnis berlomba-lomba untuk bersaing dalam berbagai bidang termasuk didalamnya pelayanan jasa. Hal ini diindikasikan dengan perubahan atau berbagai pola gaya hidup konsumen yang menginginkan segala sesuatunya lebih cepat dan mudah.

Sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa dan pelayanan harus mengutamakan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggannya. Perusahaan haruslah memahami perilaku konsumen dikarenakan kelangsungan sebuah usaha di masa yang akan datang tergantung pada cara perusahaan memenuhi segala kebutuhan dari konsumennya. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kemajuan dari sebuah usaha. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak didalamnya harus memiliki strategi yang efektif untuk memenangkan persaingan (Prasojo dan Nisbah, 2016).

Usaha rental fotocopy merupakan salah satu usaha yang bergerak pada bidang jasa dan pelayanan, dalam mengavaluasi kepuasan dan ketidakpuasan suatu usaha, faktor penentu yang digunakan berupa kombinasi dari dimensi kualitas jasa. Kualitas jasa sering didefinisikan sebagai usaha pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian jasa dalam rangka memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Kotler (2019) kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik atau memuaskan. Untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan, menurut Parasuraman (dalam Tjiptono, 2004:26) dapat digunakan dimensi-dimensi pelayanan, yaitu: bukti langsung tangibles, kehandalan realibility, daya tangkap responsiveness, jaminan assurance dan empati empathy, Pengukuran ini dikenal sebagai service quality model.

Pelayanan menekankan pada aspek kepuasan konsumen sehingga dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Pelanggan yang merasa puas tentu saja dikemudian hari akan kembali untuk membeli produk atau menggunakan jasa yang ditawarkan perusahaan.

Mahasiswa Universitas Timor merupakan pasar yang paling potensial untuk bisnis fotocopy dan percetakan dikarenakan mahasiswa maupun dosen sangat membutuhkan fotocopy, manfaat fotocopy adalah untuk memperbanyak soal, materi kuliah, dan dokumen lainnya. Yang awalnya hanya dapat dikerjakan secara manual dengan adanya mesin fotocopy dapat meringankan pekerjaan. Usaha rental fotocopy memiliki prospek yang baik kedepannya, ditambah lagi dengan jumlah mahasiswa di Universitas Timor yang semakin meningkat dari tahun ke tahun, dan peluang untuk mendapatkan

pangsa pasar serta keuntugan semakin besar, sehingga perusahaan harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press merupakan salah satu usaha fotocopy yang bersaing di kampus Universitas Timor. Tentu kedua usaha fotocopy ini memiliki perbedaan dalam hal pelayanan jasa, Perbedaan tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Perbedaan Pelayanan
Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press

No	Indikator	Rental Kirana	Rental Jalan Baru Press
1.	Bukti Fisik(<i>Tangible</i>)	Bangunan 3x4 m, mesin fotocopy 2, komputer 2, print 2, wifi, musik, tempat tunggu, ruangan kurang tertata rapi, penampilan karyawan kurang rapi	Bangunan 3x3 m , mesin fotocopy 2, komputer 4,print 3,wifi, musik, tempat parkir, tempat tunggu, kipas angin, ruangan tertata dengan rapi, penampilan karyawan rapi.
2.	Kesigapan (<i>Responsiveness</i>)	Pelayanan kurang cepat karena hanya memiliki 2 karyawan, karyawan kurang paham kebutuhan dan keluhan pelanggan.	Pelayanan cepat karena memiliki 5 karyawan, karyawan tanggap, karyawan paham kebutuhan dan keluhan pelanggan, karyawan sangat cekatan dalam melayani pelanggan.
3.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Karyawan cukup mahir dalam mengoperasikan komputer dan print, pelayanan yang diberikan kurang tepat, tidak teliti dalam menyelesaikan pekerjaan, tidak melayani pemesanan secara online	Karyawan mahir dalam mengoperasikan komputer dan print, ketepatan dalam memberikan pelayanan, teliti dalam menyelesaikan pekerjaan, melayani pesanan secara online
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Mengganti hasil fotocopy atau print yang salah, hasil kerja kurang memuaskan, karyawan dipercaya melakukan pekerjaan.	Mengganti hasil fotocopy atau print yang salah, hasil kerja yang memuaskan, karyawan dipercaya melakukan pekerjaan
5.	Perhatian (<i>empathy</i>)	Karyawan bersikap kurang ramah, karyawan bersikap sopan kepada pelanggan, karyawan kurang perhatian terhadap pelanggan.	Karyawan bersikap sangat ramah kepada pelanggan, karyawan sangat perhatian kepada pelanggan.

Sumber: Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press,2022

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan adanya perbedaan kualitas pelayanan pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press, perbedaan tersebut diuraikan sebagai berikut :

Indikator bukti fisik (Tangibles) pada Rental Kirana, yaitu bangunan berukuran 3 x 4 m, penataan dan peletakan barang di dalam ruangan kurang tertata dengan baik, kebersihan ruangan kurang terjaga, terdapat fasilitas penunjang kebutuhan yang memadai seperti peralatan fotocopy 2 unit, print 2 unit, komputer 2 unit, dan juga terdapat fasilitas penunjang lainnya seperti wifi, musik, tempat tunggu, akan tetapi pada rental Kirana tidak mempunyai tempat parkir, penampilan karyawan yang kurang rapi dan sopan.

Sedangkan pada Rental Jalan Baru Press, ukuran bangunan 3 x 3 m, penataan barang di dalam ruangan tertata dengan sangat baik, serta dilengkapi dengan fasilitas penunjang yang memadai seperti peralatan fotocopy 2 unit, print 3 unit, komputer 4 unit, wifi, musik, tempat duduk serta memiliki tempat parkir yang luas, penampilan karyawan yang rapi dan sopan.

Indikator Kesigapan (Responsiveness) pada Rental Kirana, karyawan memberikan pelayanan baik tetapi kurang cepat dikarenakan jumlah karyawan hanya 2 orang sehingga menyebabkan waktu pengerjaan yang lama, pemahaman karyawan dan ketanggapan karyawan terhadap keluhan pelanggan kurang memuaskan.

Sedangkan pada Rental Jalan Baru Press, karyawan memberikan pelayanan lebih cepat karena jumlah karyawannya lebih banyak yaitu 4 orang, karyawan tanggap dalam menangani keluhan pelanggan, karyawan

paham akan kebutuhan dan keinginan pelanggan, karyawan melaksanakan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu.

Indikator Kehandalan (Reliability) pada Rental Kirana, karyawan kurang mahir dalam mengoperasikan komputer dan print, karyawan kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaan, tidak menerima pemesanan secara online atau via WA(WhatsApp).

Sedangkan pada Rental Jalan Baru Press, karyawan mahir dalam mengoperasikan komputer dan print, pelayanan yang diberikan tepat dan sesuai keinginan pelanggan, pekerjaan yang dihasilkan rapi dan teliti, menerima pemesanan secara online atau via (WhatsApp).

Indikator Jaminan (Assurance) pada Rental Kirana, jika terjadi kesalahan saat pengerjaan maka pihak rental akan mengganti rugi, dapat dipercaya menyelesaikan tugas yang diberikan, hasil kerja yang kurang memuaskan.

Sedangkan pada Rental Jalan Baru Press, jika terjadi kesalahan pada saat pengerjaan yang disebabkan oleh karyawan maka dari pihak rental akan ganti rugi, pekerjaan yang dihasilkan memuaskan sesuai dengan keinginan pelanggan, memberikan solusi atas masalah yang dihadapi pelanggan.

Indikator Perhatian (Empathy) pada Rental Kirana, karyawan berperilaku kurang ramah kepada pelanggan, karyawan kurang sabar dalam melayani pelanggan.

Sedangkan pada Rental Jalan Baru Press, karyawan berperilaku sangat sopan dan ramah, karyawan sangat perhatian kepada keluhan pelanggan.

Usaha rental yang bergerak dalam bidang fotocopy merupakan usaha yang langsung dirasakan oleh konsumen atau pelanggan, sehingga apabila pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan mereka akan berpindah ke usaha rental fotocopy yang lain akibat dari ketidakpuasannya, banyaknya minat pelanggan harus diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik dari pihak rental itu sendiri.

Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press keduanya sama-sama bersaing untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik serta kepuasan untuk pelanggannya, dengan melihat antusiasme pelanggan yang tinggi menuntut keduanya bersaing untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga pelanggan merasa puas, tentunya kedua rental ini juga memiliki perbedaan dalam hal kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Kesuksesan dalam usaha jasa dapat diukur dan dilihat dari beberapa hal. Salah satunya bisa dilihat dengan jumlah konsumen yang datang menggunakan jasa tersebut, maka Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press dituntut harus memperhatikan kepuasan pelanggan sehingga konsumen atau pelanggan akan tetap kembali untuk menggunakan jasa dari kedua rental fotocopy ini. Antusiasme pelanggan yang tinggi menuntut kedua rental untuk mengedepankan kualitas pelayanan serta meningkatkan atau paling tidak menjaga kepuasan pelanggan.

Tabel 1.2
Perbandingan jumlah pengunjung
Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press

Tahun 2021	Rental kirana	Rental Jalan Baru Press
Januari	420	363
Februari	389	397
Maret	325	424
April	458	310
Mei	389	328
Juni	473	395
Juli	215	211
Agustus	479	510
September	330	348
Oktober	425	475
November	346	391
Desember	478	445
Jumlah rata rata	393	383

Sumber : Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press,2022

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan jumlah rata rata dari keseluruhan pelanggan, Pada tahun 2021 jumlah rata-rata Rental Kirana berjumlah 393 pelanggan, dengan jumlah pelanggan tertinggi pada bulan Agustus yaitu 479 pelanggan, sedangkan jumlah pelanggan paling rendah pada bulan Juli yaitu 215 pelanggan. Pada Rental Jalan Baru Press jumlah rata rata dari keseluruhan pelanggan pada tahun 2021 adalah 383, dengan jumlah tertinggi pada bulan Agustus yaitu 510 pelanggan, sedangkan jumlah terendah pada bulan Juli yaitu 211 pelanggan.

Tabel tersebut menunjukkan banyaknya mahasiswa yang menggunakan jasa dari kedua usaha rental fotocopy tersebut, pelanggan merasa puas sehingga kembali untuk menggunakan jasa rental fotocopy tersebut. Banyaknya minat pelanggan harus diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik dari kedua rental tersebut.

Menurut Kotler (2007:177) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas dan jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas jika apa yang mereka rasakan sama dengan apa yang mereka harapkan.

Menurut Ronald T.Rust, penyedia jasa harus memperhatikan apa yang konsumen persepsikan atas jasa yang diberikan, tetapi juga bagaimana mereka dapat merasakan kepuasan, kedalaman dari perasaan ini merupakan hasil dari tingkat seberapa jauh persepsi dari konsumen dapat sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Kotlet dan Keller (2009) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Konsumen yang kurang puas dengan layanan jasa atau produk yang dirasakan akan beralih untuk mencari pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan beberapa mahasiswa yang pernah menggunakan jasa dari Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press tentang perbandingan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang bisa dilihat dan dirasakan oleh pelanggan yaitu: pada Rental Kirana bentuk bangunan yang cukup luas tetapi penataan didalam ruangan yang kurang diperhatikan, fasilitas penunjang yang cukup memadai, terdapat wifi dan

tempat tunggu tetapi tidak mempunyai tempat parkir, pelayanan yang diberikan kurang memuaskan dikarenakan harus mengantri terlebih dahulu, karyawan yang bekerja cuma 2 orang sehingga menyebabkan waktu pengerjaan lumayan lama, karyawan cukup tanggap dalam menangani keluhan pelanggan, karyawan yang mahir dalam mengoperasikan komputer dan print, pekerjaan yang dihasil cukup memuaskan. Sedangkan pada Rental Jalan Baru Press bentuk bangunan yang walaupun berukuran lebih kecil tetapi penataan ruang yang rapi dan nyaman, fasilitas yang memadai seperti wifi, tempat tunggu, kipas angin serta terdapat tempat parkir yang luas, pelayanan yang diberikan memuaskan, karyawan cepat menyelesaikan pekerjaan dan tanggap dalam menyelesaikan tugas, memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan serta bisa melakukan pemesanan secara online.

Menurut Juran (Priansa,2017) menyatakan kepuasan pelanggan adalah keadaan yang dicapai apabila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Kepuasan konsumen menjadi hal yang penting bagi perusahaan untuk memperoleh kepercayaan dari konsumen agar tetap menggunakan jasa mereka, pada dasarnya konsumen mangharapkan suatu pelayanan yang dapat diterima melalui kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan.

Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi bagi konsumen dan selanjutnya dapat mempromosikan jasa tersebut dibenaknya. Memberikan pelayanan yang maksimal diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen (Atmawati dan Wahyuddin, 2004).

Dari uraian permasalahan diatas, terlihat bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting untuk konsumen dalam menentukan pilihan pemakaian sebuah jasa.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS PERBADINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RENTAL KIRANA DAN RENTAL JALAN BARU PRESS.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press depan Universitas Timor?
2. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pelanggan Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press depan Universitas Timor?
3. Apakah terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press, jika ada manakah yang lebih unggul?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press depan Universitas Timor.
2. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press depan Universitas Timor.

3. Untuk mengetahui perbedaan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press, jika ada manakah yang lebih unggul.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Universitas Timor

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya dan memberikan kontribusi dalam program studi manajemen sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya terutama penelitian tentang analisis perbandingan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan sarana informasi bagi kedua perusahaan rental kirana dan jalan baru press untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat menentukan langkah-langkah yang diambil dalam mengukur kebijakan di masa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti

Sebagai bahan kajian ilmiah dari teori yang pernah didapat selama dibangku kuliah untuk bisa diimplementasikan di lapangan.