

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) Tanjung Jati B (TJB) di Jepara, Jawa Tengah diproyeksikan akan menjadi yang terbesar se-Indonesia bahkan se-ASEAN dengan total kapasitas 4.664 megawatt (mw). Saat ini, PLTU TJB baru mengoperasikan empat pembangkit dengan kapasitas per unit 661 mw atau secara total 2.664 mw. (<https://mediaindonesia.com>, 2019). Salah satu perusahaan penopang PLTU Tanjung Jati B (TJB) di Jepara adalah PT. Tiara Sejahtera yang merupakan sebuah Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/ Buruh yang berkedudukan di RT. 001 –RW. 007 Desa Tubanan, Kecamatan Kembang, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah, yang didukung oleh tenaga-tenaga yang berpengalaman, terampil, santun dan beriman, dan yang lebih baik dan utama lagi tenaga-tenaga tersebut direkrut dari Desa Ring 1 dimana PLTU. Tanjung Jati B ini didirikan atau di tempat lain sudah pasti akan memberikan kesempatan terhadap masyarakat yang ada disekitarnya.

Manpower Service adalah layanan PT. Tiara Sejahtera dalam kegiatan supply untuk semua tenaga kerja termasuk pemeliharaan, perawatan kebersihan fisik indoor & outdoor bangunan gedung pada suatu institusi. Manpower Service berkembang secara pesat dari usaha-usaha tradisional dan sangat sederhana hingga mencapai usaha-usaha yang syarat dengan teknologi dan manajemen modern. Yang membedakan PT. Tiara Sejahtera dengan perusahaan lainnya adalah upayanya pada pengawasan mutu pekerjaan, yang

diterapkan secara ketat dan terus menerus serta layanan karyawan yang bekerja dengan hati yang tulus dan transparan, itulah jaminan yang diberikan perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu harapan. Pelanggan dapat dikatakan puas setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan akan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi, sedangkan keinginan dan kebutuhan manusia selalu berubah-ubah dan tidak ada batasnya Kotler dan Keller (2015). Ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dalam kepuasan yaitu kepuasan secara keseluruhan, kepuasan dari hasil yang didapat, dan perbandingan kepuasan antara harapan dan kenyataan (Kotler et.al 2014).

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan pelanggan setelah menggunakan produk suatu perusahaan merupakan suatu kondisi yang tercapai setelah melalui suatu proses yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang merupakan variabel-variabel pemasaran seperti kualitas pelayanan, perusahaan harus mempunyai kelebihan lain seperti penetapan harga yang kompetitif, memiliki fasilitas pendukung atau kelebihan lain yang mendukung eksistensi perusahaan seperti lokasi usaha. Biasanya konsumen dalam menggunakan produk suatu perusahaan akan membanding-bandingkan harga, memilih layanan yang terbaik dan

memilih penyedia produk yang dilengkapi dengan fasilitas yang nyaman dan lengkap (Swastha, 2015).

Jumlah pelanggan baik besar maupun kecil sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup bagi perusahaan, khususnya yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, karena bagi perusahaan jasa konsumen merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak konsumen, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan, sebaliknya jika semakin sedikit konsumen maka pemasukan yang dapat diraih perusahaan akan semakin sedikit. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan serta permintaan konsumen, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumennya (Kotler dan Armstrong, 2012). Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Hasil penelitian Desi dan Dewi (2017) menyatakan kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan. Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian Mohammad Rifki Rahman (2015) juga menyatakan variabel independen (pelayanan, citra, dan fasilitas) secara individu dan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Analisis

Sartika Moha dan Sjendry Loindong (2016) juga menyatakan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Sementara hasil yang berbeda ditunjukkan dari penelitian Fasochah dan Harnoto (2013), yang menyatakan variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta variabel kepercayaan berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan dan pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Permasalahan yang ada adalah kepuasan pelanggan sekarang ini masih kurang. Hal ini terbukti dengan adanya masukan di kotak saran, mengenai pelayanan yang dirasa lambat, terutama saat para karyawan melaksanakan pekerjaannya untuk melayani perusahaan operator PLTU. Fasilitas dirasa masyarakat juga kurang maksimal karena komputer yang tersedia jumlahnya minim. Bahkan kepercayaan kepada perusahaan PT. Tiara Sejahtera yang kurang akibat kurangnya pelayanan yang cepat dalam mengerjakan pekerjaan.

Alasan penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT. Tiara Sejahtera dikarenakan pada PLTU telah banyak atau menjamurnya usaha layanan serupa hal ini terbukti dari jumlah layanan jasa service yang berjumlah kurang lebih 15 layanan jasa. . Pemilihan PT. Tiara Sejahtera ini tidak lain karena perusahaan tersebut berada pada ring satu PLTU Tanjung Jati yang memungkinkan banyaknya order layanan dapat diakses oleh pengguna layanan pada perusahaan yang membutuhkan jasa. Dalam pemilihan

penyedia jasa layanan, peneliti memilih PT. Tiara Sejahtera hal ini dipilih berdasarkan paling banyaknya pekerja.

Berangkat dari pemikiran-pemikiran di atas, maka penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi pada PT. Tiara Sejahtera”.

1.2. Ruang Lingkup

Penelitian ini dibatasi pada bagaimana Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Tiara Sejahtera”, maka penelitian ini dilakukan secara deskriptif kuantitatif. Dalam hal ini memfokuskan pada pelayanan, dengan obyek penelitian adalah para pelanggan di PT. Tiara Sejahtera.

1.3. Rumusan Masalah

PT. Tiara Sejahtera adalah perusahaan yang melayani asset Nasional, sehingga harus dijaga dengan kepercayaan, dan dilayani dengan baik. Demi meningkatkan kepuasan pelanggan dengan adanya perbaikan pelayanan yang lebih baik, fasilitas yang selalu dibangun, hingga meningkatkan kepercayaan pelanggan atas layanan pada PT. Tiara Sejahtera. Berdasarkan masalah yang ada, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera?
2. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera?

3. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera?

1.4. Tujuan Penelitian

PT. Tiara Sejahtera berdiri Mei 2011, dimana Perusahaan tersebut didirikan oleh tenaga-tenaga yang professional di bidangnya, yang sesuai dengan tuntutan manajemen dan tuntutan pasar di saat sekarang ini, dengan maksud untuk bisa meningkatkan daya saing yang sehat dan terpenuhi serta masuk akal dalam segi kualitas penyedia tenaga kerja. Dan telah mendapatkan kepercayaan dari Perusahaan pengguna jasa yang ada di PLTU Tanjung Jati B Tubanan, Kembang, Jepara. Untuk itu tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera.
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera.
3. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera.

1.5. Kegunaan Penelitian

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1.5.1. Kegunaan Teoritis.

Dari segi ilmiah, penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang pengaruh kepercayaan, fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiara Sejahtera dan dapat digunakan sebagai bahan acuan dibidang penelitian sejenis.

1.5.2. Kegunaan Praktis.

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi yang berguna bagi PT. Tiara Sejahtera yang dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan perencanaan strategis yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mempergunakan sistematika penulisan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, ruang lingkup masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini memuat tentang landasan teori yang berhubungan dengan masalah, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, jenis dan sumber data, populasi, sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan data dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian yang disajikan secara sistematis dari gambaran umum obyek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan masalah penelitian.

