

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Persaingan industri jasa saat ini menjadi sangat ketat seiring dengan banyaknya perusahaan jasa yang berkembang guna meningkatkan kualitas pelayanan dan berlomba - lomba untuk menarik minat para konsumen. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang penting yang digunakan sebagai acuan kepuasan dari konsumen dalam menentukan produk barang dan jasa yang akan digunakan. Penjaminan kualitas dari jasa ataupun produk yang baik dapat berdampak pasar dengan produktivitasnya yang lebih tinggi serta biaya pembuatan produk atau jasa yang lebih rendah. Untuk mencapai kepuasan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan terutama dalam bidang jasa. Memuaskan kebutuhan pelanggan dapat memiliki keuntungan dalam persaingan bisnis yang sama. Dapat diartikan kepuasan adalah faktor terpenting bagi konsumen dalam melakukan (*repeat order*) yang merupakan bagian terbesar dari volume penjualan perusahaan.

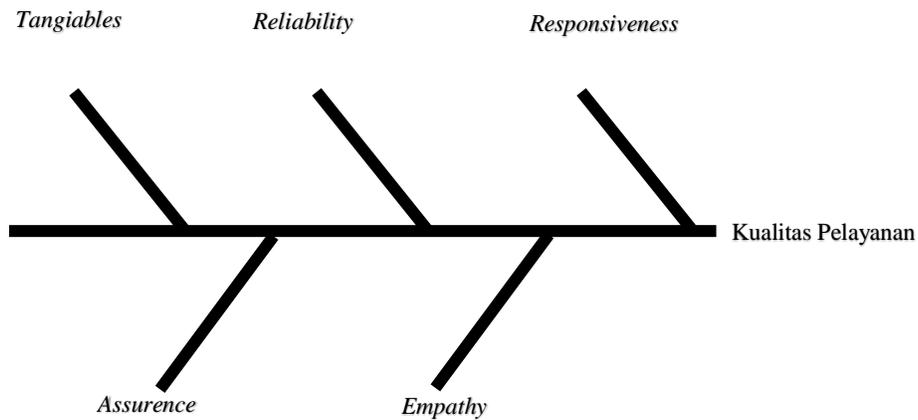
Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai (*repeat order*) atau penggunaan jasa kembali konsumen kepada perusahaan termasuk, loyalitas pelanggan, dan bertahannya konsumen yang akhirnya menguntungkan perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat memberikan banyak manfaat bagi perusahaan yang paling penting yaitu tercapainya loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan saling berhubungan dengan kualitas dari suatu pelayanan yang dilakukan. Menurut Nokta (2018) pengertian dari suatu pelayanan yaitu setiap perlakuan yang diberikan dari suatu pihak kepada pihak lain. Pelayanan merupakan perilaku perusahaan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan demi tercapainya kepuasan terhadap pelanggan. Kegiatan tersebut dapat dilakukan pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Kata kualitas memiliki banyak definisi dan makna, Setiap orang memiliki arti yang berbeda

beda, walaupun dalam penyampaian maknanya sama, tetapi dari beberapa definisi yang telah kita ketahui memiliki beberapa kesamaan, yaitu :

1. Kualitas yaitu suatu usaha dalam memenuhi harapan pelanggan.
2. Kualitas terdiri dari produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Elevator atau biasa yang disebut dengan lift adalah suatu transportasi vertikal pada gedung bertingkat. Pada era yang semakin maju seperti sekarang *elevator* telah menjadi suatu kebutuhan atau sarana fasilitas terbaik pada gedung bertingkat baik dalam perkantoran, apartemen maupun rumah sakit. Pada *elevator* memiliki beberapa tipe dan fungsi yang berbeda walaupun secara fungsi utama itu sama, yaitu berpindah dari lantai ke lantai dengan mudah dan efisien. Secara umum terdapat 4 jenis tipe *elevator* yaitu *Bed Elevator*, *Passanger Elevator*, *Dumb Waiter* serta *Cargo Elevator*.

PT. Balistha Gapala Nandya adalah perusahaan yang bergerak dibidang mekanikal elektrikal baik dalam pengadaan, *maintenance* dan jasa pemasangan unit untuk *elevator*, *escalator*, *travolator*, *cargo* dan *dumb waiter*. Perusahaan ini adalah *sole agent* tunggal pemegang merk FUJI HD yang artinya hanya PT. Balistha Gapala Nandya yang menjual produk-produk transporasi dalam gedung dengan merk FUJI HD. PT. Balistha Gapala Nandya beralamatkan di Jl. Raya Pondok Cabe Raya, Tangerang Selatan, Banten. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen perusahaan ini telah memiliki cabang di kota-kota lain seperti Malang, Surabaya, Yogyakarta, Semarang, Bandung, Medan, Palembang, dan Bali. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam jasa *maintenance elevator* yaitu dapat kita lihat dalam diagram *fishbone* dibawah ini:



Gambar 1.1 *Fishbone Diagram* Kualitas Pelayanan
(Sumber: Farmita, 2015)

Pada Gambar 1.1 *Fishbone Diagram* dapat diketahui beberapa faktor yang menyebabkan tidak tercapainya kualitas pelayanan tersebut mulai *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, baik dari pihak pemberi jasa maupun *user*.

Ulkhqaq M. Mujja dan Monalisa Putri Br. Barus (2017) menggunakan metode *servqual* untuk menilai kualitas pelayanan jasa *indihome* guna menekan keluhan pelanggan pengguna jasa tersebut agar tidak beralih menggunakan produk lain. Pemberian rekomendasi akan dapat meningkatkan kualitas layanan *indihome*.

Paramitasari Niken (2016) penggunaan metode *servqual* bertujuan untuk mengetahui penilaian kualitas pelayanan jasa pada bagian Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan belum dilakukan secara maksimal sehingga tidak terciptanya kepuasan pelanggan.

Dengan memperhatikan penelitian sebelumnya, masih belum ada penelitian yang menganalisis tentang kepuasan pelanggan *maintenance elevator*. Penggunaan metode *servqual* untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan serta mengetahui

seberapa puas pelanggan menggunakan jasa tersebut. Pada penelitian ini penulis ingin menganalisis tentang kualitas pelayanan pengguna jasa *maintenance elevator* diberikan oleh PT. Balistha Gapala Nandya untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam ruang lingkup rumah sakit daerah seperti RSUD Bangil terletak di Pasuruan, RSUD dr. Soedono berada di kota Madiun, RS Paru di Jember, RSUD Darsono Pacitan dan RSUD dr. Sayyidiman Magetan . Berikut adalah keluhan-keluhan pengguna jasa *maintenance elevator* yang berada pada rumah sakit-rumah sakit dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini :

Table 1.1 Keluhan Terhadap *Maintenance Elevator*

No	Nama Instansi	Jumlah Unit	Jumlah Keluhan Per Tahun 2019	Jenis Keluhan
1	RSUD Bangil	11	5	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu perbaikan yang lama - Ketersediaan <i>Spare part</i> - Respon kurang cepat dalam administrasi - Tenaga kurang profesional - Respon terhadap <i>emergency call</i>
2	RSU Soedono Madiun	5	3	<ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya pengalaman pada teknisi - Kebersihan kurang - Kerusakan yang berulang
3	RS Paru Jember	5	2	<ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya respon dalam administrasi - Tenaga kerja kurang profesional
4	RSUD Darsono Pacitan	5	3	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu perbaikan yang lama - Ketersediaan <i>Spare part</i>

				- Tenaga kurang profesional
5	RSUD dr. Sayyidiman Magetan	5	4	- Kerusakan yang berulang - Respon terhadap masalah kurang cepat - Tenaga kerja kurang profesional - Kesiapan pada alat kerja

Dari Tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah unit yang dirawat untuk lima instansi tersebut sebanyak 31 unit dengan jenis keluhan yang berbeda-beda. Maka untuk mempermudah dalam menganalisa keluhan, keluhan diklasifikasikan seperti Tabel 1.2 dibawah ini :

Tabel 1.2 Klasifikasi Keluhan

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Lamanya waktu yang dibutuhkan dalam perbaikan	2
2	Ketersediaan dalam <i>spare part</i>	2
3	Kurangnya respon dalam administrasi	2
4	Tenaga kerja kurang profesional	5
5	Kurangnya respon terhadap <i>emergency call</i>	1
6	Kurangnya kebersihan pada unit	1
7	Kerusakan yang berulang dengan kasus yang sama	2
8	Respon terhadap masalah kurang cepat	1
9	Kesiapan pada alat kerja	1

Dari Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah keluhan pada 5 objek penelitian yaitu sebanyak 17 keluhan dengan jenis keluhan sebanyak 9. Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk mengolah data yaitu dengan menggunakan metode *servqual*. Metode ini dilakukan sebagai tolak ukur penjaminan suatu kualitas, yang

artinya sebagai batasan-batasan dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat mampu meminimalisir ketidakpuasan dari instansi pengguna jasa pelayanan *maintenance elevator* dan dapat menjadi tolak ukur kualitas layanan jasa *maintenance* tersebut.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Dari penjabaran pada latar belakang diatas dapat diketahui bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu ?

1. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa *maintenance elevator* dengan menggunakan metode *servqual*?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan yaitu :

1. Untuk menganalisis kualitas layanan pengguna jasa *maintenance elevator* dengan metode *Servqual* sehingga kita dapat mengetahui selisih gap terbesar dan prioritas yang harus diperbaiki
2. Memberikan rekomendasi upaya perbaikan kualitas pelayanan *maintenance elevator* agar tercapainya kepuasan pelanggan.

1.4. BATASAN PENELITIAN

Agar penelitian ini dapat terfokus dengan baik, maka peneliti memberikan batasan-batas penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada lima instansi rumah sakit pengguna jasa *maintenance elevator* yang berada di Jawa Timur yaitu RSUD Bangil, RSU Soedono Madiun, RS Paru-paru Jember, RSUD Darsono Pacitan dan RSUD dr. Sayyidiman Magetan.
2. Penelitian ini memberikan rekomendasi tentang upaya perbaikan yang dilakukan dalam *maintenance elevator*.

1.5. MANFAAT PENELITIAN

Dalam penelitian ini terdapat beberapa manfaat yang bisa didapatkan antara lain:

1. Dapat menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan dalam jasa *maintenance elevator* dengan metode *Servqual* sehingga mengetahui selisih gap terbesar dan prioritas yang harus diperbaiki
2. Dapat mengetahui cara yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengguna jasa *maintenance elevator* sehingga dapat tercapai kepuasan pada pelanggan pengguna jasa tersebut.