

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini arus globalisasi telah semakin menyentuh seluruh sendi-sendi kehidupan manusia dan tidak terbatas hanya pada satu negara saja tetapi sudah meliputi ke seluruh penjuru dunia. Proses globalisasi telah menembus seluruh aspek dan sistem sosial, ekonomi, politik, dan budaya. Di dalam aspek ekonomi, globalisasi ditandai oleh meningkatnya tingkat kompetisi global dan perubahan di dalam cara memproduksi (baik barang dan jasa) yang semakin cepat dan canggih.

Di era milenium ini, PT. Telkom Cabang Godean dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sarana dan prasarana telekomunikasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya para konsumen maupun pelanggan telekomunikasi. Dengan pesatnya teknologi informasi saat ini telah melahirkan suatu persaingan yang sangat kompetitif dibidang informasi dan komunikasi, yang ditandai dengan adanya suatu pernyataan bahwa "Siapa yang menguasai teknologi informasi akan menguasai dunia."

Setiap saat para manajer perusahaan atau pimpinan organisasi senantiasa dihadapkan pada tingkat kompetisi global dan perubahan yang cepat tersebut. Pertumbuhan teknologi yang semakin cepat dan pasar yang semakin terbuka dengan daur hidup produk yang semakin pendek mengakibatkan para konsumen dapat memperoleh harapan yang lebih baik dalam mengkonsumsi produk barang dan jasa. Kegagalan suatu perusahaan dalam menyediakan barang

atau jasa sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan, akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan pelanggan akan dengan mudah pergi ke tempat lain yang menyediakan barang atau jasa sebagaimana yang mereka harapkan. Perusahaan yang sudah mulai ditinggalkan pelanggannya menunjukkan pertanda bahwa manajemen yang bersangkutan harus segera memperbaiki kinerjanya.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan suatu strategi yang penting bagi keberhasilan dan kelangsungan hidup organisasi bisnis, khususnya yang mempunyai lingkungan kompetitif (Zeithmal, Parasuraman, dan Berry 1985), sehingga akhir-akhir ini kalangan pengusaha memfokuskan usahanya untuk memahami arti dari kualitas pelayanan bagi konsumen serta membangun strategi-strategi untuk membangun kualitas pelayanan.

Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya harapan atau tingkat kepentingan konsumen dengan kinerja yang dirasakan setelah mengkonsumsi suatu barang atau jasa. Pengertian kepuasan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan (Yamit, 2001, hal 78). Karena harapan yang dimiliki konsumen cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman konsumen.

Berangkat dari pemikiran tersebut diatas, penelitian ini hendak mengetahui tingkat kepentingan pelanggan PT. Telekomunikasi Cabang Godean terhadap kinerja jasa pelayanan yang diberikan. Adapun judul lengkap dari penelitian ini adalah **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT. Telekomunikasi Cabang Godean Yogyakarta”**.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. Telekomunikasi Cabang Godean Yogyakarta ?
- b. Dimensi apakah yang paling memuaskan pelanggan diantara dimensi-dimensi kualitas jasa pelayanan PT. Telekomunikasi Cabang Godean Yogyakarta ?

1.3. Batasan Masalah Penelitian

Bahwa dalam penelitian untuk lebih mengembangkan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai obyek yang diteliti dengan tetap mempertahankan keutuhan dari proyek tersebut sehingga data yang dikumpulkan akan bisa dipelajari secara keseluruhan maka perlu diberi batasan masalah sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas pelayanan yang diteliti meliputi :
 - a. Keandalan (reliability)
 - b. Ketanggapan (responsive)
 - c. Keyakinan (assurance)
 - d. Perhatian (emphaty)
 - e. Bukti Langsung (tangibles)

2. Responden adalah para pelanggan yang menggunakan jasa telekomunikasi baik yang pernah berkunjung dan berlangganan telepon

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap masing-masing faktor kualitas pelayanan di PT. Telkom cabang Godean.
- b. Untuk mengetahui Dimensi yang paling memuaskan diantara dimensi-dimensi kualitas pelayanan di PT. Telekomunikasi Cabang Godean.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

- a. Bagi penulis

Sebagai wujud aktualisasi keilmuan penulis yang telah diperoleh selama di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dalam wujud penelitian ilmiah.

- b. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kekayaan pengetahuan, terutama dalam bidang ilmu Manajemen Pemasaran.

- c. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menyediakan informasi guna membantu perusahaan dalam membuat kebijakan dan strategi yang tepat, disamping sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa.

d. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan informasi lebih lanjut bagi penelitian berikutnya yang berkaitan dengan masalah kepuasan pelayanan jasa.

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari beberapa bab, garis besarnya adalah sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan manajemen pemasaran khususnya mengenai kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa pelayanan yang digunakan penulis dalam pembuatan skripsi.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian mengenai lokasi penelitian, variabel penelitian, alat pengumpul data dan teknik pengumpulan data penelitian.

BAB IV: ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang analisis kualitatif dan analisis kuantitatif untuk mengetahui kepuasan konsumen pengguna jasa layanan PT. Telekomunikasi Cabang Godean.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah merupakan bab penutup, dimana akan berisi kesimpulan-kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan juga saran-saran yang bersifat membangun.

