

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia otomotif di Indonesia dari tahun-ketahun mengalami peningkatan, hal ini dibuktikan dengan meningkatnya permintaan akan kendaraan bermotor baik itu sepeda motor maupun mobil di Indonesia. Meningkatnya tingkat penjualan kendaraan bermotor di Indonesia, tidak terlepas dari suatu lembaga pembiayaan yang dalam hal ini membantu masyarakat dalam penyediaan modal, kepada pengusaha/seseorang yang membutuhkan dana untuk mengembangkan usahanya. Khususnya untuk masyarakat, lembaga pembiayaan ini dapat membantu meringankan masyarakat yang ingin membeli kendaraan bermotor tanpa harus membayar tunai atau yang dikenal dengan sistem kredit sehingga masyarakat dapat mengangsur dalam jumlah tertentu dan dalam waktu yang mereka kehendaki,

Di Indonesia usaha lembaga pembiayaan tersebut lebih dikenal dengan istilah Sewa Guna Usaha (*Leasing*). Usaha ini telah memiliki payung hukum dengan adanya Keputusan Presiden No. 61 Tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan, Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 1251/KMK.013/1988 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan merujuk Keputusan Menteri Keuangan No. 468 tahun 1995 dan Keputusan Menteri Keuangan No. 1169 tahun 1991 tentang Kegiatan Sewa Guna Usaha. Dalam lembaga pembiayaan sewa guna usaha atau *leasing* ini diperlukan kualitas

pelayanan yang baik sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan pada lembaga tersebut.

Kualitas Pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap pelayanan suatu perusahaan. Kepuasan Pelanggan merupakan perasaan atau respon seseorang terhadap suatu hal yang dianggap baik atau memadai dan menyenangkan atau suatu hal yang mengecewakan yang berasal dari konsumsi suatu produk atau jasa setelah membandingkan harapan yang dimilikinya terhadap produk atau jasa tersebut. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah dengan adanya pelayanan yang baik atau pelayanan yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas dengan produk atau jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan demi kemajuan perusahaan tersebut.

PT. Radana Bhaskara Finance Cabang Blitar yang merupakan jenis perusahaan sewa guna usaha (*leasing*) yang memberikan sebuah pelayanan jasa dalam hal pembiayaan. PT Radana Bhaskara Finance Cabang Blitar selalu berusaha untuk mencapai target kepuasan pelanggan dan kinerja yang

maksimal. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti pada PT Radana Bhaskara Finance Cabang Blitar diketahui bahwa PT Radana Bhaskara Finance Cabang Blitar memiliki kelebihan pencairan dana yang cepat dan proses yang mudah, namun dalam fakta yang ditemukan di lapangan, masih ada pelanggan yang merasa puas dan masih ada pelanggan yang merasa tidak puas, dikarenakan suku bunga pada PT Radana Bhaskara Finance Cabang Blitar dinilai masih tinggi. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Radana Bhaskara Finance Cabang Blitar”.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, peneliti mengetahui bahwa PT Radana Bhaskara Finance Cabang Blitar memiliki kualitas pelayanan yang sudah baik, namun ada beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki guna peningkatan kualitas pelayanan yang ada seperti ruang tunggu yang kurang baik yaitu tidak adanya sofa untuk tempat duduk, tidak adanya *televisi* dan fasilitas air mineral untuk pelanggan sehingga membuat pelanggan merasa kurang nyaman saat berada di ruang tunggu. Selain itu PT Radana Bhaskara Finance Cabang Blitar perlu meningkatkan kualitas produk jasanya karena selama ini suku bunga pinjaman dinilai terlalu tinggi yaitu mencapai 2% per bulan, proses pencairan kredit yang dinilai terlalu lama yang yang mencapai 2 sampai 3 hari untuk pelanggan dan proses penagihan

yang kurang baik yaitu tidak adanya surat pemberitahuan membuat pelanggan merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan pada PT Radana Bhaskara Finance Cabang Blitar

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas adalah Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Radana Bhaskara Finance Cabang Blitar?

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Radana Bhaskara Finance Blitar.

### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Untuk mengimplementasikan teori-teori yang telah diterima selama perkuliahan terhadap kondisi yang ada pada perusahaan.

2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar:

Sebagai tambahan informasi bacaan bagi seluruh kalangan mengenai ilmu manajemen pemasaran dibidang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

3. Bagi Pihak Manajemen PT. Radana Bhaskara Finance Cabang Blitar:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak manajemen untuk pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ada sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan di perusahaan tersebut.

4. Bagi Peneliti Berikutnya:

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.