

BAB 1

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Di dalam era modern seperti ini kendaraan operasional mobil sangat banyak di gunakan sehari hari oleh perusahaan. Sehingga banyak perusahaan jasa sewa kendaraan mobil yang menawarkan jasa sewa kendaraan kepada perusahaan yang memerlukan kendaraan operasional tanpa harus membeli kendaraan tersebut. Mobil adalah tranpotasi kendaraan yang roda empat (4) yang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari dengan menggunakan kendaraan mobil tidak akan merasakan kepanasan dan kehujanan. Maka dari itu perusahaan yang menawarkan jasa penyewaan kendaraan kepada perusahaan yang memerlukan jasa tersebut. Penyewaan kendaraan bisa di sebut juga rental. Rental adalah suatu bidang usaha dibidang jasa yang dalam kegiatan usahanya terdapat unsur yaitu sewa menyewa adalah suatu perjanjian atau kesepakatan dimana penyewa harus membayarkan atau memberikan imbalan atau manfaat dari benda atau barang yang dimiliki oleh pemilik barang yang dipinjamkan.

Perusahaan jasa penyewaan kendaraan banyak memberikan penawaran terbaik kepada perusahaan yang ingin merasakan fasilitas sewa kendaraan yang diberikan. Penyewa kendaraan menawarkan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan sehingga membuat pelanggan merasa nyaman di karenakan ada beberapa perusahaan penyewa kendaraan yang memberikan biaya yang sangat murah tetapi pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pelanggan. Penyewa kendaraan juga menawarkan berbagai jenis dan merek kendaraan sesuai dengan kebutuhan perusahaan dari mobil untuk khusus penumpang hingga mobil untuk khusus angkut barang dengan harga variatif dengan semakin lama periode kendaraan yang disewa semakin murah harga yang ditawarkan oleh penyedia kendaraan. Semakin hari semakin banyak perusahaan yang menyediakan jasa sewa kendaraan dan menjadi competitor sehingga kita harus membuat pelayanan yang lebih. Dalam bidang jasa kepuasan pelanggan adalah no 1, karena kepuasan pelanggan sangat berpengaruh kepada kemajuan perusahaan jasa itu sendiri, maka kita harus membuat pelanggan merasa puas dengan apa yang kita berikan, jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan, mereka bisa merefrensikan kita kepada perusahaan lain untuk menggunakan jasa kita. Tingkat permintaan pelanggan berbeda-beda sehingga pelanggan dihadapkan oleh perusahaan jasa kendaraan yang menawarkan fasilitas yang diberikan.

Perusahaan jasa kendaraan harus menyadari bahwa semua bisnis dimulai dan diakhiri dengan pelanggan. Artinya pada awal berdirinya suatu hubungan bisnis, perusahaan memerlukan pelanggan, demikian pula pada saat berakhirnya

suatu hubungan bisnis, pasti ada keterlibatan pelanggan didalamnya. Jika kita tidak bisa memberikan pelayanan yang terbaik maka pelanggan perlahan akan meninggalkan kita. Untuk mencapai kepuasan pelanggan setiap perusahaan jasa kendaraan mempunyai Customer Service yang bertujuan untuk handle keluhan-keluhan pelanggan agar keluhan tersebut bisa terselesaikan. Customer Service adalah jembatan antara dengan customer dengan pihak internal untuk mencapai suatu kepuasan pelanggan. Perusahaan jasa kendaraan bisa memperluas jaringan kepercayaan customer dengan membuka cabang di kota-kota besar, dikarenakan pelanggan juga mempunyai cabang di kota-kota besar yang memerlukan kendaraan operasional juga. Terkadang penyedia jasa kendaraan mempunyai opsi juga menawarkan sewa kendaraan untuk harian, mingguan dan bulanan dengan memberikan promo-promo menarik yang dapat menarik pasar. Pelayanan yang diberikan oleh customer service ada 2 faktor yaitu :

1. Pelayanan yang baik dipengaruhi oleh faktor manusia (karyawan) yang memberikan pelayanan tersebut.
2. Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dalam mengenai keluhan pelanggan.

Pelanggan yang sudah pernah bekerja sama akan menghubungi kami kembali untuk melakukan order, banyak perusahaan lokal dan internasional yang sudah menggunakan jasa kami. Dalam waktu sebulan ada 5 perusahaan yang melakukan order dengan permintaan jenis kendaraan yang berbeda serta wilayah operasional berbeda karena tidak semua operasional akan dilakukan di Jabodetabek.

Peneliti melihat pelanggan yang mendapatkan informasi dari customer service merasa puas dan hanya ada beberapa pelanggan yang kurang puas mendapatkan informasi dari Customer Service dikarenakan komunikasi yang kurang baik. Dari pelanggan yang sudah menggunakan layanan jasa sewa kendaraan sangat aktif sehingga perusahaan yang sudah berkerjasama melakukan order kembali atau mereka menggantikan kendaraan aset menjadi kendaraan sewa, agar biaya operasional tidak terlalu tinggi .

1.2 Rumusan Masalah

Kebanyakan pelanggan selalu menginginkan pelayanan yang diterimanya dapat memberikan kepuasan seperti yang diinginkan. Artinya setiap kebutuhan dan keinginan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan, dengan tingkat kepuasan pelayanan informasi yang diberikan customer service akan membuat pelanggan menjadi loyalitas.

“Bagaimana Pengaruh Kepuasan Layanan Informasi Customer Service PT Autorent Lancar Sejahtera Cengkareng Jakarta Barat terhadap loyalitas pelanggan?”

Dari rumusan masalah di atas maka penulis menyimpulkan untuk judul penelitian ini adalah pengaruh kepuasan layanan informasi customer service PT Autorent Lancar Sejahtera Cengkareng Jakarta Barat terhadap loyalitas pelanggan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui kepuasan layanan informasi yang di berikan Customer Service PT Autorent Lancar Sejahtera.
2. Untuk mengetahui loyalitas pelanggan PT Autorent Lancar Sejahtera
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan informasi dengan loyalitas pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian dibagi menjadi dua yaitu manfaat praktis dan manfaat teoritis dan manfaat praktis, berikut penjelasannya :

1.4.1 Bagi Teoretis

Secara teoritis, peneliti ingin mengetahui sebagai berikut :

1. Kepuasan layanan informasi yang diberikan customer service terhadap pelanggan.
2. Loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

1.4.2 Bagi Praktis

Secara praktisi berharap sebagai berikut :

1. Memberikan masukan terhadap perusahaan yang bergerak di bidang jasa sewa kendaraan mengenai pelayanan yang diberikan.
2. Memberikan informasi terhadap perusahaan jasa sewa kendaraan kebutuhan lebih yang diinginkan oleh pelanggan.