

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi yang semakin membaik akan memberikan peluang bagi peningkatan penyedia sarana transportasi. Meskipun transportasi umum terus mengalami perbaikan tetapi transportasi pribadi cenderung meningkat seiring peningkatan pendapatan masyarakat. Salah satu jenis transportasi pribadi yang banyak diinginkan masyarakat dengan harga yang relative terjangkau adalah sepeda motor. Saat ini sepeda motor telah menjadi andalan utama transportasi masyarakat Indonesia. Bukan hanya kalangan menengah atas tetapi masyarakat biasa pun banyak yang sudah memiliki kendaraan roda dua ini sebagai kendaraan pribadi. Jenis kendaraan roda dua ini begitu diminati karena dianggap mudah untuk berpergian dan mendukung aktivitas sehari-hari. Semakin meningkatnya kemacetan di kota-kota besar menjadi faktor utama tingginya minat masyarakat untuk membeli sepeda motor.

Namun dengan tingkat pendapatan masyarakat yang masih rendah sulit dirasa untuk mendapatkan kendaraan tersebut. Tetapi dengan adanya PT Adira Finance salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan, dapat membantu masyarakat yang tingkat pendapatannya rendah untuk mendapatkan kendaraan tersebut secara kredit. PT Adira Finance menyediakan fasilitas kredit kepada masyarakat untuk mewujudkan impiannya pada hari ini tanpa menunggu hari besok sesuai kebutuhan dan kemampuan konsumennya.

Dengan pembelian sepeda motor secara kredit, dapat menjangkau semua kalangan mulai dari kalangan bawah, menengah ataupun atas dan mempermudah kita dalam memperoleh kendaraan dengan cara cepat walau tabungan masih kurang. Banyak orang memilih cara transaksi ini karena kebutuhan akan kendaraan yang mendesak.

Kualitas pelayanan yang tinggi diberikan oleh suatu perusahaan merupakan faktor terpenting bagi kepuasan konsumen. Perusahaan harus memperhatikan komunikasi interpersonal para karyawannya dalam hal yang dianggap penting oleh para konsumen maupun pelanggannya agar mereka puas sesuai dengan harapannya. Sebagaimana yang diungkapkan Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seorang pelanggan setelah membandingkan kenyataan dari hasil pelayanan yang dirasakan. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan. Jika pelayanan dibawah harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Kalau pelayanan sesuai harapan konsumen akan puas.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk memahami mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal PT Adira Finance dalam proses kredit motor dari sisi kepuasan pelanggannya. Maka penulis akan membuat penelitian ini dengan judul “ Hubungan Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal PT Adira Finance Dalam Proses Kredit Motor Terhadap Kepuasan Pelanggan Karyawan PT Mentari Divisi Operasional“. Dengan harapan agar peneliti dapat memahami kepuasan pelanggan dari sisi kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonalnya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan mengenai kualitas pelayanan dan komunikasi Interpersonal PT Adira Finance Dalam Proses Kredit Motor tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Karyawan PT Mentari Divisi Operasional?
2. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Karyawan PT Mentari Divisi Operasional?
3. Apakah kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Karyawan PT Mentari Divisi Operasional?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Karyawan PT Mentari Divisi Operasional.
2. Untuk mengetahui apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Karyawan PT Mentari Divisi Operasional
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Karyawan PT Mentari Divisi Operasional.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini penulis berharap mendapatkan manfaat penelitian dalam dua aspek, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu karya ilmiah yang layak dipercaya dan dapat menjadi bahan acuan maupun pertimbangan pembaca untuk dijadikan langkah awal bagi penulisan karya ilmiah lainnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan sebagai alat untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisikan uraian singkat dari keseluruhan bab dalam penelitian ini untuk memudahkan pembaca mengetahui isi dari masing-masing bab yang diulas. Sistematika penulisan penelitian ini adalah bab 1 pendahuluan di dalam bab ini berisi tentang latar belakang penulisan skripsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang ingin dicapai melalui penelitian ini. Pada bab berikutnya yakni bab 2 berisikan landasan teori di dalam bab ini akan dibahas mengenai mengenai teori – teori pendukung dalam penyusunan penelitian, penelitian sejenis dan operational variable dan kerangka berfikir.

Di bab 3 berisi tentang metodologi penelitian mengenai jenis penelitian, unit analisis, sumber data meliputi populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, validitas dan reabilitas alat ukur. Dan selanjutnya bab 4 berisi tentang perhitungan dari hasil objek penelitian, visi dan misi perusahaan, hasil penelitian, dan pembahasan penelitian. Di bab 5 berisi tentang simpulan yang disampaikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian, serta saran – saran pengembangan agar dapat menjadi bahan pemikiran yang lebih baik lagi bagi para pembaca.