BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi menjadi sebuah tantangan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam menghadapi persaingan dunia kerja. Globalisasi membuat persaingan kerja dan bisnis akan lebih hebat dari sebelumnya dan Indonesia sebagai sebuah Negara berkembang yang tidak bisa lepas dari pengaruh globalisasi, harus memilikikesiapan sumber daya manusia yang handal dan kompetitif. Globalisasi yang membawa dampak luas pada berbagai bidang kehidupan, mulai dari ekonomi, politik, budaya, sampai pendidikan. Globalisasi memicu *knowledge-driven economy*, yang mensyaratkan tenaga – tenaga professional dan berketrampilan tinggi, untuk bekerja di sektor industri, bisnis, dan jasa.

Implikasi terhadap seleksi sumber daya manusia yang handal di era globalisasi adalah dengan penguasaan bahasa internasional yaitu bahasa Inggris. Salah satu persyaratan pada dunia kerja adalah mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dalam bahasa Inggris, karena begitu banyak informasi dalam bahasa Inggris yang menunjukkan bahwa bahasa Inggris adalah hal yang penting yang harus dikuasai. Kemajuan perekonomian global dewasa ini mendorong pertumbuhan sektor jasa. Dalam kemajuan perekonomian sektor yang memainkan peranan semakin penting dalam revolusi globalisasi pada masa mendatang adalah sektor jasa. Sektor jasa merupakan komponen yang tumbuh paling cepat, baik dalam perdagangan maupun investasi langsung luar negeri (*foreign direct investment*).

Perkembangan dunia bisnis terutama bisnis di bidang jasa lelang dari waktu ke waktu semakin menarik minat para investor untuk menanamkan modalnya di bisnis ini. Mencuatnya keberadaan jasa lelang sebagai kebutuhan primer dalam dunia bisnis, dimana sarana layanan jasa lelang ini sebagai salah satu alasan untuk kelancaran bisnis merupakan pendorong maraknya persaingan dalam bisnis ini. Tingkat persaingan terlihat lebih dominan khususnya bagi pebisnis jasa lelang yang berlokasi khususnya di wilayah kota besar dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas

pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan adalah dengan melakukan pengukuran dan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri bagi kepuasan pelanggan.

Pengukuran persepsi pelanggan ini menjadi sangat penting guna menentukan kriteria dan faktor-faktor apa saja yang perlu ditingkatkan untuk kepentingan inovasi, perbaikan pelayanan jasa perusahaan, serta peningkatan profitabilitas perusahaan di masa depan. Adapun Pengukuran kualitas pelayanan pada penelitian ini akan dilakukan pada jasa lelang di kota – kota Besar di Indonesia. Oleh karena itu Balai lelang Swasta harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan para konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar para konsumen merasa puas dan dapat merekomendasikannya kepada orang lain. Berikut ini adalah data mengenai jumlah konsumen yang memakai jasa balai lelang pada periode Januari 2023 – April 2023

Tabel 1.1

Data Jumlah Konsumen Balai Lelang
Periode Januari 2023 – April 2023

Bulan	Jumlah Konsumen
Januari	10
Februari	6
Maret	5
April	9

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah konsumen pada balai lelang PT Sinar Karya Lelang mempunyai pola yang fluktuatif setiap bulannya, Kejadian ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya mengkombinasikan keunggulan – keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat konsumen, sekaligus mempertahankan konsumennya.

Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada diri konsumen. Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan sebuah penelitian dengan judul ”Analisis Pelayanan Kepuasan Konsumen Pada Balai Lelang PT Sinar Karya Lelang”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dapat diambil dari latar belakang Masalah di atas adalah sebagai berikut :

1. Banyak muncul pesaing balai lelang yang menawarkan produk dan jasa dengan segmen pasar yang sama.
2. Terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya terlihat dari, keandalan dalam pelayanan, daya tanggap pelayanan terhadap konsumen, jaminan terhadap transaksi dan keamanan konsumen, serta empati terhadap kondisi konsumen.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, mudah dipahami sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat memberikan hasil yang maksimal serta untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan, perlu dilakukan beberapa pembatasan. Adapun batasan masalah yang digunakan ialah :

1. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret – Agustus 2023
2. Penelitian ini dilakukan pada Balai Lelang PT.Sinar Karya Lelang.
3. Sebagai responden dikhususkan pada konsumen atau pelanggan di Balai Lelang PT.Sinar Karya Lelang. Sedangkan asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Hasil pernyataan dalam kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah mewakili sesuai keadaan di lapangan.
- b) Tingkat pendapatan, dan pekerjaan dari setiap responden yang digunakan dalam penelitian ini dianggap berpengaruh karena berhubungan dengan kualitas jasa yang ditawarkan dengan menggunakan metode Servqual dengan lima dimensi

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang akan diambil adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan berdasarkan bukti langsung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan berdasarkan keandalan?
3. Bagaimana tingkat kepuasan berdasarkan daya tanggap?
4. Bagaimana tingkat kepuasan berdasarkan jaminan?
5. Bagaimana tingkat kepuasan berdasarkan empati?
6. Bagaimana tingkat kepuasan berdasarkan bukti langsung, kendalan, daya tanggap, jaminan, dan empati?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan penelitian tersebut, maka tujuan peneliti melakukan penelitian tersebut adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan bukti langsung.
2. Mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan keandalan..
3. Mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan daya tanggap.
4. Mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan jaminan.
5. Mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan empati.
6. Mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini agar dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan juga masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan langkah dalam meningkatkan pelayanan kualitas dimasa yang akan datang sebagai perbandingan dalam mengambil keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap konsumen.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun dalam memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, defnisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.