

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era modern ini setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep yang penting dalam perencanaan bisnis dan manajemen suatu perusahaan. Salah satu keuntungan strategi bagi perusahaan tentang pentingnya mempertahankan kepuasan pelanggan adalah imbalan dari kepuasan yang bersifat jangka panjang dan kumulatif. Jadi semakin lama kepuasan seorang pelanggan, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari seorang pelanggan.

PT. Nayaka Era Husada sebagai perusahaan yang bergerak dibidang klinik yang berhubungan langsung dengan pasien/pelanggan, maka kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggannya. Kualitas pelayanan yang berikan PT. Nayaka Era Husada belum dapat memenuhi dimensi dari kualitas pelayanan tersebut salah satunya dalam pelayanan, proses klaim asuransi dirasakan pelanggan kurang tepat waktu dari tanggal yang dijanjikan oleh pihak perusahaan sehingga membuat pelanggan harus datang langsung ke Perusahaan dan masih terdapat adanya karyawan yang kurang tanggap dalam menangani keluhan pelanggan. hal ini tentunya menjadi perhatian bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dimana Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat.

Fasilitas juga menjadi menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Fasilitas yang memadai merupakan salah satu tujuan para pelanggan. Sesuai hasil observasi dilapangan, di PT. Nayaka Era Husada masih terdapat Fasilitas yang sudah ada belum memenuhi kebutuhan, masih adanya beberapa fasilitas pendukung yang belum lengkap, Fasilitas yang disediakan oleh

suatu perusahaan tersebut merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam usaha, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan, karena dalam usaha jasa, penilaian pelanggan terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah menggunakan jasa. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan.

Berikut ini adalah data pelanggan PT. Nayaka Era Husada dari tahun 2021-2023, sebagai berikut :

Tabel 1.1. Data Pelanggan PT. Nayaka Era Husada

NO	BULAN	TAHUN			JUMLAH
		2021	2022	2023	
1	JANUARI	330	508	441	1279
2	FEBRUARI	361	331	382	1074
3	MARET	473	402	451	1326
4	APRIL	380	333	308	1021
5	MEI	216	223	415	854
6	JUNI	348	438	321	1107
7	JULI	206	425	451	1082
8	AGUSTUS	278	462	440	1180
9	SEPTEMBER	391	473	432	1296
10	OKTOBER	320	479	410	1209
11	NOVEMBER	441	479	401	1321
12	DESEMBER	400	444	287	1131
TOTAL		4144	4997	4739	13880

Sumber : PT. Nayaka Era Husada (2024)

Dari data tabel 1.1. di atas terlihat pada tahun 2021 Jumlah pelanggan sebanyak 4144 Orang, pada tahun 2022 jumlah pelanggan sebanyak 4997 Orang dan pada tahun 2023 sebanyak 4739, Selisih dari tahun 2020 ke tahun 2021 mengalami kenaikan sebanyak 853 pelanggan dan selisih dari tahun 2022 ke tahun 2023 mengalami penurunan sebanyak 258, ini menunjukkan bahwa terjadi penurunan pada pelanggan di tahun 2023. Dari data yang telah dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa adanya permasalahan pada kepuasan pelanggan yang di pengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas pelayanan, fasilitas dan lain sebagainya.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT. Nayaka Era Husada”.

I.2. Identifikasi Masalah

Dengan melihat beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan kurang cepat dan tanggap
2. Rujukan tidak dicover oleh klinik
3. Fasilitas yang sudah ada belum memenuhi kebutuhan, masih adanya beberapa fasilitas pendukung yang belum lengkap.
4. Masih sering adanya keluhan dari pelanggan, karena dokter datang telat

I.3. Pembatasan Masalah

Masalah yang sudah dijabarkan diatas, terlihat bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas masalah utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan alasan tersebut, maka penulis membatasi penelitian pada “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Nayaka Era Husada Gatot Subroto”.

I.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Nayaka Era Husada ?
2. Apakah secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Nayaka Era Husada ?
3. Apakah secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Nayaka Era Husada ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mempunyai tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Nayaka Era Husada.
2. Untuk mengetahui secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Nayaka Era Husada.
3. Untuk mengetahui secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Nayaka Era Husada.

I.6. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini semoga memberikan manfaat baik yang bersifat teori maupun praktis:

1. Bagi penulis

Dari penelitian ini penulis dapat memperoleh pengetahuan baru mengenai masalah pemasaran yang sangat berkaitan erat dengan kegiatan perusahaan dan yang tidak kalah penting adalah sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Srata 1.

2. Bagi PT. Nayaka Era Husada..

Sebagai salah satu alat untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas yang diinginkan oleh Perusahaan.

3. Bagi masyarakat

Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas.

I.7. Sistematika Penulisan

Guna 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, pembatasan masalah, perumusan 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 METODOLGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi 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 sebagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.