

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi di bidang layanan transportasi pada saat ini menimbulkan sebuah pergerakan perubahan energi yang bertujuan untuk mengurangi emisi dan mengedepankan energi terbarukan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, contoh pemenuhan kebutuhan dengan tetap mengedepankan energi yang ramah lingkungan terbukti dengan adanya layanan jasa sewa milik sepeda motor listrik pada PT Semolis Indonesia dimana alat transportasi tersebut menggunakan bahan bakar listrik yang tidak menimbulkan emisi gas buang dan tidak menimbulkan polusi udara, selain itu sepeda motor listrik juga memiliki keunggulan lain antara lain tidak menimbulkan polusi suara, biaya perawatan rendah, dan cost yang dikeluarkan dalam penggunaannya cenderung murah, diluar daripada kelebihan kelebihan produk tersebut tentunya perusahaan juga harus mampu untuk memasarkan produk dengan cara yang efektif dan menerapkan strategi yang tepat demi menunjang performa penjualan, namun kepuasan pelanggan merupakan komponen yang tidak kalah penting bagi setiap pelaku usaha dengan menjaga kualitas produk agar dapat meningkatkan layanan yang progresif. Dimensi kualitas pelayanan yang bisa diimplementasikan dengan baik merupakan faktor kunci yang memiliki pengaruh bagi keberhasilan sebuah usaha. Ada beberapa indikator untuk mengetahui harapan pelanggan diantaranya yaitu cepat, tepat, ramah, sopan dan bersahabat. Selain itu layanan juga harus sesuai dengan informasi yang disampaikan sehingga terjamin

keamanannya dan dapat dipertanggung jawabkan. Sedangkan indikator kinerja penyedia jasa dapat ditingkatkan melalui upaya-upaya tertentu seperti dukungan fasilitas sarana dan prasarana. Oleh karena itu pengelolaan pelayanan atau jasa yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Setiap kegiatan usaha tidak hanya menghasilkan sebuah produk atau barang saja melainkan dapat berupa jasa. Tujuan utama dari sebuah layanan jasa adalah kepuasan pelanggan (*customer service satisfaction*). Menurut Tjiptono (2012), yang di dasari 5 dimensi antara lain adalah Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*Tangible*). sehingga memerlukan pengelolaan interaksi yang berbeda pula antara penyedia jasa (*service provider*) dengan pengguna atau penerima jasa (pelanggan atau *customer*) untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Jasa layanan sewa milik motor listrik merupakan salah satu upaya pemerintah dan swasta dalam menangani peralihan dari kendaraan konvensional kepada kendaraan ramah lingkungan yaitu berbahan bakar listrik, salah satu skema yang di tawarkan untuk memiliki motor listrik yaitu dengan menggunakan layanan sewa milik dimana pengguna hanya perlu datang ke gerai yang telah disediakan dengan membawa beberapa persyaratan identitas dan surat domisili, untuk mekanisme minimal penyewaan adalah 7 hari dan maksimal penyewaan adalah 800 hari dengan biaya sehari sebesar 40.000 rupiah sampai 65.000 rupiah. Jika pelanggan telah sewa berjalan selama 880 hari pelanggan berhak memiliki motor tersebut dan terlepas daripada biaya sewa harian. Melihat hal tersebut penulis tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan sewa milik sepeda motor listrik ini yang tentu termasuk hal yang baru bagi

masyarakat dan membantu mengukur tingkat layanan perusahaan guna mengevaluasi layanan mereka terhadap pelanggan.

Menurut Tjiptono (2015) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan persepsi yang diharapkan dengan kinerja suatu produk, dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Sedangkan *Importance Performance Analysis (IPA)* mengukur tingkat kepuasan layanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada diagram kartesius. Maka dari itu penulis bermaksud untuk melakukan kajian dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Jasa Sewa Milik Motor listrik Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*”

1.2 Rumusan Masalah

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa harus memperhatikan kualitas layanannya kepada pelanggan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan sewa milik motor listrik PT Semolis Indonesia?
2. Bagaimanakah langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT Semolis Indonesia?

1.3 Batasan Masalah

Karena keterbatasan waktu penelitian ini dibatasi pada:

1. Waktu dan tempat bersifat menyesuaikan pihak responden.
2. Responden hanya meliputi daripada karakteristik partisipan.
3. Responden adalah pengendara ojek online di Jakarta sebagai pelanggan PT Semolis Indonesia.
4. Jenis sepeda motor listrik yang masuk dalam kriteria penelitian adalah Volta 401

1.4 Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan sewa milik motor listrik yang beredar di masyarakat, agar nantinya dapat meningkatkan layanan terhadap pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah dan memperluas wawasan pengetahuan baik teori maupun keadaan langsung di lapangan dan pada akhirnya dapat menganalisa suatu permasalahan guna menghasilkan

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat membantu perusahaan guna memaksimalkan layanan terhadap pelanggan sewa milik motor listrik.

3. Bagi Civitas Akademika

Hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penulis lain yang akan melakukan penelitian dengan masalah yang sama guna menambah literature bacaan pada perpustakaan,

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian. Pada

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Selain itu, pada bab ini juga dituliskan mengenai teori metode dalam penelitian. Selanjutnya, pada

Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai metode yang digunakan untuk melakukan penelitian guna melakukan langkah langkah penelitian.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini deskripsi sampel, temuan penelitian dan variabel responden, setelah itu dihitung menurut metode yang telah di tentukan dengan menggunakan tabel output dari SPSS.

Bab V Analisis dan Pembahasan

Berisi mengenai analisis dan pembahasan terkait dengan pengumpulan dan pengolahan data.

Bab VI Penutup

Pada bab ini berisi mengenai simpulan, diskusi, serta saran yang terkait dengan hasil analisis penelitian.

