

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Persaingan di dunia bisnis dewasa ini semakin ketat dengan semakin banyaknya pesaing-pesaing baru. Hal ini sebagai konsekuensi dari globalisasi yang dapat dirasakan pada saat ini serta kemajuan teknologi terutama teknologi informasi yang sangat cepat, sehingga organisasi bisnis dituntut untuk memikirkan strategi-strategi untuk dapat memenangkan persaingan. Kemajuan teknologi informasi yang sangat cepat mengakibatkan organisasi bisnis berlomba-lomba dalam mendapatkan informasi secara cepat sebagai bahan pertimbangan dalam membuat strategi bisnisnya untuk dapat memenangkan persaingan.

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat mendorong sebagian masyarakat untuk berlomba-lomba untuk mendapatkan informasi secara cepat dari seluruh dunia. Salah satu dampak dari perkembangan teknologi informasi tersebut yang dapat dirasakan saat ini adalah penggunaan internet yang semakin meningkat, hal ini dapat dilihat dengan semakin menjamurnya warung internet (warnet) yang menyediakan jasa layanan akses internet yang tidak pernah sepi dari pelanggan bahkan selama 24 jam. Semakin meningkatnya jumlah warnet tentunya persaingan yang terjadi semakin ketat, sehingga setiap warnet akan berlomba-lomba untuk mendapatkan konsumen sebanyak mungkin dengan menyediakan beraneka ragam fasilitas dan

... dengan tujuan dapat memajukan perekonomian. Karena tujuan

organisasi bisnis adalah menghasilkan produk yang dapat memuaskan pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas jasa yang diterima pelanggan sesuai bahkan lebih dari apa yang menjadi harapannya.

Pada industri jasa dimana lebih menekankan pada kualitas proses, karena pelanggan terlibat secara langsung dalam proses tersebut. Proses didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan secara berulang-ulang dan bersama-sama untuk mentransformasikan input yang disediakan pemasok menjadi output yang diterima oleh pelanggan. Fokus dalam proses jasa adalah untuk memberikan hasil atau manfaat yang memenuhi atau melampaui kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (Tjiptono, 1997). Tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya tentu berbeda-beda sesuai dengan latar belakang dan kepentingan pengguna jasa tersebut seperti; jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, dan tujuan dari penggunaan jasa itu sendiri. Tingkat harapan atas penggunaan jasa yang berbeda tersebut akan menimbulkan kesenjangan antara harapan dan apa yang diterimanya dengan kata lain tingkat kepuasan yang diterima akan berbeda .

Supranto (2001), pengukuran kualitas pelayanan dapat menggunakan suatu ukuran yang subyektif (*soft measure*) sebagai indikator kualitas atau mutu. Ukuran ini disebut lunak karena berfokus pada persepsi dan sikap (*perceptions and attitudes*) daripada hal-hal yang konkret yang disebut kriteria obyektif (seperti pada pengukuran produk berupa barang). Pengukuran

pelanggan, yaitu ditentukan oleh variabel-variabel harapan pelanggan dan kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan. Penilaian kualitas pelayanan dalam industri jasa yang banyak digunakan para peneliti adalah dengan skala SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman et. al, 1985 (dalam Yamit, 2002), mendefinisikan sekumpulan atribut-atribut pelayanan yang dapat digunakan oleh para pelanggan sebagai kriteria-kriteria dalam menilai kinerja pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan tersebut didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), *emphaty* dan bukti fisik (*tanggibles*). Atribut-atribut tersebut dapat dijabarkan dengan dimodifikasi sesuai dengan jenis industri jasa yang diteliti untuk dijadikan kriteria penilaian bagi pelanggan terhadap kinerja yang diterimanya.

Demikian pentingnya kualitas pelayanan dalam organisasi jasa untuk dapat memberikan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sama terhadap seluruh pelanggan tanpa harus membedakan gender pelanggan, sehingga tidak terdapat perbedaan antara pelanggan pria dan wanita dalam hal kepuasan yang diterima dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“EVALUASI KUALITAS PELAYANAN (PERSPEKTIF GENDER) PADA WARNET INTERSAT DI YOGYAKARTA”** sebagai bahan penelitian untuk menyusun skripsi

## **B. Batasan Masalah**

Penelitian dilakukan pada PT. Widya Intersat Nusantara Yogyakarta, Jl. Timoho 70A Yogyakarta, dimana perusahaan ini menyediakan jasa layanan warung internet (warnet). Penelitian difokuskan pada jasa layanan akses internet, karena selain itu warnet intersat juga memberikan pelatihan internet, persewaan ruang pelatihan, dan *game centre*.

Mengingat banyaknya layanan jasa yang tersedia maka penulis memberikan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan penulis terbatas pada unit pelayanan jasa akses internet.
2. Pemakai jasa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah para pemakai jasa layanan akses internet pada Warnet Intersat cabang Jl. Timoho 70A Yogyakarta.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis menguraikan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Warnet Intersat Jl. Timoho 70A Yogyakarta.
2. Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan antara pelanggan pria dan pelanggan wanita Warnet Intersat Jl. Timoho

3. Apakah terdapat perbedaan kepuasan pelanggan antara pelanggan pria dan pelanggan wanita Warnet Intersat Jl. Timoho 70A Yogyakarta.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Warnet Intersat Jl. Timoho 70A Yogyakarta.
2. Menganalisis perbedaan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan antara pelanggan pria dan pelanggan wanita Warnet Intersat Jl. Timoho 70A Yogyakarta.
3. Menganalisis perbedaan kepuasan pelanggan antara pelanggan pria dan pelanggan wanita Warnet Intersat Jl. Timoho 70A Yogyakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Dengan melakukan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi penulis, penelitian dapat dijadikan sarana untuk mempraktekkan teori-teori yang didapat selama kuliah dalam praktek di lapangan, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan serta pengalaman, selain itu penulis berharap semoga penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya supaya didapat penelitian yang lebih baik.
2. Bagi perusahaan, dengan penelitian ini diharapkan perusahaan dapat mengevaluasi kinerjanya selama ini untuk dapat meningkatkan kualitas relevannya sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan