

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perekonomian global akhir-akhir ini membuat aktivitas manusia semakin meningkat, tuntutan kerja yang tinggi akibat dari penerapan target perusahaan yang tinggi membuat orang-orang pada umumnya mengalami stress. Umumnya orang-orang akan mencari hiburan untuk merefresh kembali otak dari rutinitas pekerjaan. Dewasa ini berkembang banyak sekali jenis hiburan dan wisata yang ditawarkan kepada masyarakat. Mulai dari wisata belanja di pusat perbelanjaan hingga paket traveling hingga ke luar daerah atau bahkan luar negeri.

Dari sekian banyak pilihan jenis wisata, ada jenis wisata yang tergolong extrem dan lain dari jenis wisata kebanyakan. Jenis wisata itu adalah paket pariwisata arung jeram. Dulu pada awalnya, arung jeram adalah jenis olahraga yang hanya bisa dilakukan oleh para profesional dan atlit, namun sekarang arung jeram bisa dinikmati oleh siapapun dari segala jenis usia dan berkembang menjadi jenis pariwisata baru. Dengan pengaturan manajemen yang baik dan penerapan standart keamanan yang baik maka arung jeram bisa berubah dari jenis olahraga extrem menjadi jenis wisata yang bisa dilakukan semua orang.

Dunia Pariwisata khususnya penyedia jasa wisata arung jeram dan kegiatan outdoor yang dewasa ini berkembang sangat cepat disertai dengan adanya tantangan-tantangan baru yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat perusahaan yang bergerak dibidang tersebut harus cepat dan tanggap dalam menanggapi perubahan tersebut. Salah satunya yaitu memberikan

pelayanan yang terbaik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif.

Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan dalam berbagai konsep pelayanan konsumen dengan tujuan untuk mempertahankan pelanggan dan menjangkau pelanggan-pelanggan baru yang potensial. Untuk mempertahankan dan meningkatkan pelanggannya maka perusahaan perlu menjaga citra positif dimata masyarakat, untuk mempertahankan citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk jasa, kualitas pelayanan, dan keamanan. Untuk meningkatkan citra perusahaan maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan pelanggannya.

Demikian pula halnya dengan para pelanggan, mereka telah menjadi pandai memilah-milah produk mana yang memberikan keuntungan yang lebih, serta pelayanan yang memuaskan. Sebagian perusahaan sengaja memanjakan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan, bahkan dewasa ini pelanggan sudah dianggap sebagai raja dan pelanggan juga dianggap sebagai bagian dari perusahaan yang harus segera dipenuhi kebutuhan serta keinginannya.

Sehubungan dengan hal tersebut itu maka setiap perusahaan menentukan pelayanan prima yakni sikap atau cara karyawan untuk melayani pelanggan secara memuaskan, kepuasan pelanggan akan lebih mudah dipenuhi kalau karyawan perusahaan lebih mengenal sifat dan karakter dari para pelanggan.

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan perusahaan kepada pelanggan. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang

memuaskan pelanggan agar pelanggan tersebut datang untuk berbisnis kembali dengan perusahaan kita.

Pelayanan pelanggan yang bermutu menuntut adanya upaya keseluruhan karyawan bukan hanya bertugas di *front office* yang berhadapan langsung dengan pelanggan dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga karyawan di *back office* yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh pelanggan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan perusahaan dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan adalah pelayanan prima. Dimana menurut Atep (2006:25) bahwa layanan prima atau *excellence service* bertitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen/pelanggan. Dimana uraian definisi yang dilakukan oleh Atep maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima berkaitan dengan pelayanan yang optimal guna dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

PT. Regulo Rafting adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang operator wisata arung jeram dan *outbond* yang beroperasi diwilayah provinsi Jawa Timur. Dalam perkembangannya PT. Regulo Rafting harus bersaing dengan perusahaan kompetitor lain dalam merebut hati para pecinta wisata arung jeram.

Perusahaan tersebut juga tidak luput dari masalah kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan, antara lain seperti kendala teknis bocornya perahu, faktor cuaca, dll. Oleh karena itu perusahaan harus cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan pelanggan agar pelanggan tidak merasa dirugikan

karena harus mengalami hal tersebut diatas. Menurut Adya Barata (2004:31) ada 6 (enam) faktor yang mempengaruhi dalam sebuah pelayanan antara lain kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab.

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan. Kedua adalah sikap (*attitude*), perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan pelanggan. Kemudian penampilan (*appearance*), merupakan kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain. Keempat perhatian (*attention*), adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun peramahan atas saran dan kritikan seorang pelanggan. Kelima adalah tindakan (*action*) adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dan yang terakhir adalah tanggung jawab (*accountability*), yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Untuk meningkatkan jumlah kunjungan pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan, maka perlunya dilakukan penilaian mengenai pelaksanaan dimensi pelayanan dan pengaruhnya terhadap peningkatan jumlah tamu atau pelanggan wisata arung jeram berdasarkan faktor-faktor diatas. Hal ini

yang menjadi alasan peneliti memilih judul penelitian yaitu sebagai berikut :
“Pengaruh Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan Tanggung Jawab Dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Regulo Rafting Di Probolinggo.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah pokok dalam penulisan ini adalah:

1. Apakah kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dapat mempengaruhi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Regulo Rafting Probolinggo?
2. Apakah kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dapat mempengaruhi secara parsial kepuasan pelanggan Regulo Rafting Probolinggo?
3. Manakah dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan Regulo Rafting Probolinggo?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dapat mempengaruhi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Regulo Rafting Probolinggo.

2. Untuk mengetahui kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dapat mempengaruhi secara parsial kepuasan pelanggan Regulo Rafting Probolinggo.
3. Untuk mengetahui manakah dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan Regulo Rafting Probolinggo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis,
Untuk menerapkan teori dan konsep-konsep yang diterapkan selama perkuliahan.
2. Bagi Perusahaan
Sebagai bahan masukan pada pihak Perusahaan PT. Regulo Rafting dalam memberikan kepuasan bagi para pelanggannya.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Untuk memperkaya khasanah penelitian bahan literatur untuk menambah wacana baru bagi dunia akademis serta dapat digunakan sebagai perbandingan penelitian berikutnya.