

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada masa perkembangan ini, informasi sangat dibutuhkan oleh berbagai kalangan, mulai dari anak-anak untuk tugas sekolah sampai orang dewasa yang membutuhkan begitu banyak informasi dari internet. Terkadang, orang bisa dikatakan belum semuanya mempunyai Smartphone yang canggih untuk mengetahui informasi-informasi diluar sana dan terkadang orang ingin lebih cepat untuk mendapatkan jangkauan jaringan internet. Karena dengan Smartphone atau telepon lainnya, bisa memperlambat pencarian yang dibutuhkan. Untuk itu, jasa sangat diperlukan demi mengatasi keterlambatan jaringan tersebut. Baik itu jasa dalam mengetik komputer maupun jasa lainnya yang diperlukan.

Terhadap jasa yang ditawarkan kepada pelanggan, kepuasan pelanggan sangatlah penting bagi perusahaan. Apabila pelanggan merasa puas dengan kinerja, lingkungan maupun fasilitas yang ada diperusahaan, maka pelanggan akan senantiasa berlanggan dan menceritakannya bagaimana pelayanan perusahaan tersebut kepada calon pelanggan lain yang membutuhkan jasa diperusahaan.

Maka dari itu kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran, sebaliknya kekecewaan pelanggan dalam memberikan pelayanan bisa menjadikan kehancuran bagi perusahaan di

masa mendatang. Karena kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk/jasa dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Jika yang dirasakan sama atau lebih baik dari yang diharapkan, pelanggan tersebut akan puas. Jika yang dirasakannya lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan kita mengatakan tidak puas.<sup>1</sup>

Perusahaan jasa akan memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas jasa yang diberikannya akan menimbulkan persepsi atas kualitas yang diberikannya. Guna mengetahui apakah perusahaan sudah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan maka perlu dievaluasi dari pelanggannya. Perusahaan yang ingin berkembang dan unggul harus dapat memberikan jasa yang berkualitas seperti pelayanan yang lebih baik dibanding pesaingnya. Kualitas pelayanan perusahaan jasa meliputi lima dimensi yaitu : kendalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*)<sup>2</sup>.

Dalam konteks penilaian kualitas jasa telah diperoleh kesepakatan, bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Harapan ini terbentuk dari pengalamannya mengkonsumsi jasa itu pada waktu lalu, informasi dari teman, keluarganya, dan lain-lain (*word of mouth*) serta juga bisa dari kebutuhannya (*personal need*). Untuk membuktikan apakah

---

<sup>1</sup> Amir Taufiq, *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h.13

<sup>2</sup> Wibisono Dermawan, *Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2011) h.51

kualitas produk baik atau tidak, dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan.<sup>3</sup>

Persepsi kualitas pelayanan adalah fungsi dari apa yang diterima secara aktual oleh pelanggan (kualitas teknis) dan bagaimana cara pelayanan tersebut disampaikan (kualitas fungsional). Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Dengan adanya persaingan antara perusahaan yang bergerak dalam bidang sejenis, dalam banyak hal sebenarnya akan menimbulkan dampak positif bagi perusahaan-perusahaan tersebut. Dampak positif tersebut antara lain, perusahaan akan berlomba-lomba memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan setelah menggunakan jasa layanan perusahaan tersebut. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu merupakan salah satu kunci keberhasilan untuk memuaskan pelanggan dalam berbagai usaha yang bersifat jasa.<sup>4</sup>

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan yang dijalankan baik itu barang maupun jasa jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas terhadap orang lain agar orang lain senang terhadap jasa yang kita tawarkan.

---

<sup>3</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009) h.49

<sup>4</sup> Dita Amanah, *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan*, Jurnal (Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, 2010), vol 2, h. 76

Dalam Al-Qur'an telah dijelaskan bahwa:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ  
مِّنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ  
تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

267.” Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah SWT Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Al Baqarah:267)

Dari ayat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa, ketika kita membuka suatu usaha atau suatu jasa, hendaklah yang bisa bermanfaat bagi orang lain dengan jalan yang baik dan halal. Dalam memberikan pelayanan kepada orang lain terhadap jasa yang kita tawarkan, hendaklah memberikan pelayanan yang baik, jangan memberikan yang buruk untuk dilayani agar pelanggan merasa puas terhadap layanan kita.

Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, jasa yang ditawarkan perusahaan harus berkualitas. Istilah kualitas sendiri mengandung berbagai macam penafsiran, karena kualitas memiliki sejumlah level : universal (dibentuk oleh kelas sosial ekonomi, kelompok etnis, keluarga, teman sepergaulan), dan personal (tergantung preferensi atau selera setiap pelanggan sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur).<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategi*, (Yogyakarta: Andi, 2012)

Perusahaan perlu melihat pentingnya pelanggan dipuaskan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik yang sangat diharapkan oleh para pelanggannya. Artinya, memberikan kinerja yang sama atau melebihi harapan pelanggan, dengan tujuan untuk mendapatkan para pelanggan yang *loyal* (setia) sehingga memberikan manfaat yang tinggi bagi perusahaan.

Demikian halnya dengan jasa warnet (warung internet) Sky.Net Jorong Kuranji, dapat memberikan pelayanan jasa komputer untuk mendapatkan informasi dengan mudah terhadap setiap orang yang membutuhkannya baik dari kalangan menengah kebawah sampai kalangan menengah keatas baik itu siswa, mahasiswa maupun para pekerja yang membutuhkan jasa computer dengan harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan.

Sky.Net ini dapat memberikan layanan dalam bentuk print, karena tidak semua orang mempunyai mesin print. Begitupun dengan pemandu dalam mengakses internet, anak-anak ataupun orang yang masih belum mengetahui cara penggunaan internet tersebut, pemandunya bisa mengajarkan dan menunjukkan secara langsung kepada pelanggan. Sky.Net ini berkomitmen untuk menarik pelanggan dengan menawarkan jasa dengan kualitas yang dapat dinikmati oleh penggunanya serta fasilitas dan lingkungan yang nyaman dalam proses penggunaan jasa warnet

tersebut. Masyarakat tidak perlu repot-repot mengeluarkan banyak uang hanya untuk mendapatkan informasi dari internet.<sup>6</sup>

Jasa Warnet sama halnya seperti mendirikan stasiun radio, menerbitkan surat kabar dan majalah. Semua itu hanyalah alat atau media yang digunakan untuk berbagai maksud dan tujuan, sehingga tidak dapat dikatakan baik atau buruk, halal atau haramnya. Segalanya tergantung pada tujuan dan pemakaiannya. Seperti halnya pedang, di tangan mujtahid ia adalah alat untuk berjihad dan bila di tangan perampok, maka pedang itu akan berubah menjadi alat untuk melakukan suatu kejahatan. Warnet dapat saja menjadi media pembangunan dan pengembangan pikiran, ruh, jiwa, akhlak dan kemasyarakatan. Tetapi di sisi lain, Warnet dapat juga menjadi alat penghancur dan perusak moral. Ladang maksiat juga dapat bersumber dari Warnet. Semua itu kembali kepada tujuan awal dan sarana yang disediakan.<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Warnet Sky.net yaitu Fetri Ilhamniati diperoleh data sebagai berikut:<sup>8</sup>

**Tabel 1.1**

**Jumlah Pelanggan Warnet Sky.Net Jorong Kuranji  
Periode Februari 2017-Februari 2018**

No	Bulan	Jumlah Pelanggan (Orang)
1	Februari	2.099
2	Maret	2.068

<sup>6</sup> Fetri Ilhamniati, Karyawan, Wawancara, Warnet Sky.net Kuranji, Kab.50 Kota, Payakumbuh, 08 Maret 2018

<sup>7</sup> *Dampak Penggunaan Internet* diakses pada 14-03-2018

<sup>8</sup> Fetri Ilhamniati, *op.cit*

3	April	2.024
4	Mei	2.135
5	Juni	1.443
6	Juli	2.706
7	Agustus	2.432
8	September	447
19	Oktober	1.597
10	November	1.925
11	Desember	1.597
12	Januari	2.248
13	Februari	1.685

*Sumber:* Data Pengunjung Warnet Sky.Net Jorong Kuranji

Dari tabel di atas bisa dilihat bahwa jumlah pelanggan Sky.Net Jorong Kuranji tahun 2017 mengalami kenaikan jumlah pelanggan pada bulan Februari, Mei, Juli, Oktober, November, dan Januari 2018 dengan kenaikan tertinggi 2.706 orang pelanggan pada bulan Juli, namun pada tahun 2017 jumlah pelanggan Sky.Net Jorong Kuranji juga mengalami penurunan pada bulan Maret, April, Juni, Agustus, September, Desember dan Februari 2018 dengan angka penurunan terendah terjadi pada bulan September yaitu 447 orang pelanggan Sky.Net. Rata-rata jumlah pelanggan warnet jika dihitung dalam per harinya adalah berjumlah lebih kurang 50 orang pelanggan, dan itu tidak tetap.

Disamping penurunan jumlah pelanggan tersebut, peneliti melakukan observasi langsung kelapangan akibat penurunan jumlah pelanggan, di Sky.Net Jorong Kuranji tersebut ternyata jaringannya pada

saat itu kurang memadai dan berjalan dengan lambat, apalagi ketika banyak orang yang sedang memakai aplikasi untuk mendownload sesuatu dan saat itu pelayanannya juga kurang terhadap pelanggan, sering terjadi kerusakan fasilitas dan sering terjadi pemadaman listrik.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul:

*“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Warnet Di Jorong Kuranji Kabupaten Lima Puluh Kota, (Studi Kasus Pada Jasa Warnet Sky.Net)”*.

#### **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, untuk lebih terarah dan lebih fokusnya penelitian ini, maka penulis membatasi masalah pada penelitian ini yaitu masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah terkait dengan bagaimana pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa internet dengan komputer yaitu jasa Sky.Net Jorong Kuranji Kabupaten Lima Puluh Kota. Konsumen atau pelanggan pada penelitian ini adalah warga masyarakat baik itu dari kalangan anak-anak sampai dewasa maupun kalangan siswa dan mahasiswa yang menggunakan jasa warnet disekitar daerah Kuranji tersebut.



### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan jasa warnet Sky.Net Jorong Kuranji Kabupaten Lima Puluh Kota?
2. Bagaimana pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan jasa warnet Sky.Net Jorong Kuranji Kabupaten Lima Puluh Kota?
3. Bagaimana pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan jasa warnet Sky.Net Jorong Kuranji Kabupaten Lima Puluh Kota ?
4. Bagaimana pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan jasa warnet Sky.Net Jorong Kuranji Kabupaten Lima Puluh Kota?
5. Bagaimana pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan jasa warnet Sky.Net Jorong Kuranji Kabupaten Lima Puluh Kota?
6. Bagaimana pengaruh keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan jasa warnet Sky.Net Jorong Kuranji Kabupaten Lima Puluh Kota?

#### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka, tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pelanggan jasa warnet Sky.Net Jorong Kuranji Kabupaten Lima Puluh Kota.
2. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*Responsiviness*) terhadap kepuasan pelanggan jasa warnet Sky.Net Jorong Kuranji Kabupaten Lima Puluh Kota.
3. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pelanggan jasa warnet Sky.Net Jorong Kuranji Kabupaten Lima Puluh Kota.
4. Untuk mengetahui pengaruh empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pelanggan jasa warnet Sky.Net Jorong Kuranji Kabupaten Lima Puluh Kota.
5. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pelanggan jasa warnet Sky.Net Jorong Kuranji Kabupaten Lima Puluh Kota.
6. Untuk mengetahui pengaruh kendalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan jasa warnet Sky.Net Jorong Kuranji Kabupaten Lima Puluh Kota.

## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini penting dilakukan karena dapat memberikan manfaat terhadap berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi penulis sendiri, sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dan dapat menambah wawasan penulis dalam masalah perilaku dan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta dalam penulisan karya ilmiah.
2. Sebagai bahan referensi dan acuan bagi yang berminat untuk memperdalam masalah pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Bagi perusahaan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan jasa dalam meningkatkan dan menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembahasan dan dapat memberikan gambaran singkat mengenai penelitian ini, maka penulisan ini disusun dengan sistematika yang terdiri dari 5 BAB yaitu:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini membahas beberapa unsur yaitu menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan di urai landasan teori sebagai kerangka acuan pemikiran dalam pembahasan yang akan diteliti dan sebagai dasar analisis

yang diambil dalam berbagai literatur, serta berisi tentang penelitian yang relevan terkait penelitian ini, kerangka pikir teoritis dan hipotesis.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai pengertian variabel penelitian yang sudah ditentukan, jumlah sampel yang diteliti, jenis sumber data, cara pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan untuk menguji kebenaran peneliti.

### **BAB IV: PEMBAHASAN DAN HASIL PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai gambaran umum Warnet Sky.Net, hasil pengolahan data, hasil analisis dan pembahasan.

### **BAB V: PENUTUP**

Dalam bab ini akan diuraikan kesimpulan dan hasil pembahasan penelitian serta berisi saran sebagai sub bab yang terakhir.

UIN IMAM BONJOL  
PADANG