

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sektor properti masih menjadi salah satu sarana investasi yang menjanjikan, terbukti dari data yang dianalisa oleh Investor Daily bulan November tahun 2010, disampaikan bahwa dalam sektor ini selalu terjadi peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya. Terlihat pula dari banyaknya pembangunan-pembangunan properti yang dilakukan di berbagai daerah di Indonesia. Tidak hanya di pulau Jawa saja, tetapi pembangunan juga terjadi di luar pulau Jawa dan di berbagai kota-kota lainnya.

Menggeliatnya sektor ini di tanah air diakui tidak lepas dari peran broker atau agen properti. Selama beberapa tahun terakhir pertumbuhan sektor properti nasional banyak didorong oleh partisipasi para agen yang jumlahnya ratusan, bahkan mungkin ribuan kalau dihitung dengan agen/broker individu. Bermunculannya agen properti di Indonesia disebabkan adanya peluang yang besar dimana masyarakat membutuhkan tempat tinggal/ hunian serta sarana investasi yang cukup menjanjikan. Investasi di properti masih jadi pilihan utama kebanyakan orang, banyak yang beranggapan bahwa itu adalah salah satu cara terbaik untuk mengembangkan uang dan secara umum investasi properti dianggap lebih aman daripada jenis investasi lainnya.

Dengan banyaknya bermunculan agen properti, persaingan di bisnis agen properti ini semakin ketat. Ada agen yang berasal dari franchise internasional dan berbadan hukum, ada yang memilih berjalan seorang diri sebagai agen/broker individu profesional, ada yang membentuk satu kelompok agen/broker terdiri dua orang atau lebih.

Mengetahui hal ini, ERA Ekspres sebagai salah satu *franchisee* yang bergerak dalam bidang properti dibawah naungan ERA Indonesia tentu tidak ingin pasarnya ikut tergerus yang nantinya bisa menyebabkan merosotnya penjualan. Sebagai perusahaan yang murni bergerak di industri jasa, ERA perlu selalu memperhatikan kualitas pelayanannya dan tidak boleh menyia-nyaiakan kepercayaan klien hanya karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Perusahaan jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Sedangkan perusahaan yang menghasilkan produk lebih menekankan pada hasil, karena konsumen umumnya tidak terlibat secara langsung dalam prosesnya. Untuk itu diperlukan sistem manajemen kualitas yang dapat memberikan jaminan kepada pihak konsumen bahwa produk tersebut dihasilkan oleh proses yang berkualitas.

Perusahaan yang berhasil memenuhi bahkan melampaui harapan secara konsisten akan meraih loyalitas dari para pelanggannya. Untuk itu perlu

dibangun suatu budaya pelayanan di dalam perusahaan sehingga mereka dapat memberikan layanan yang profesional dan memuaskan bagi pelanggan serta mendukung keberhasilan usaha. Setiap konsumen selalu menginginkan kebutuhannya dipenuhi, jika tidak maka dengan mudah mereka akan berpindah ke perusahaan lain.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Irawan (2002), oleh karena itu setiap perusahaan wajib mengetahui seberapa besar peranan faktor-faktor tersebut demi memenuhi ekspektasi pelanggan. Perusahaan dalam penelitian ini adalah ERA Ekspres, sebagai perusahaan jasa maka faktor kualitas pelayanan ini sangat penting demi tercipta kepuasan pelanggan. Selain itu sebuah kualitas jasa bisa dikatakan baik bila harapan konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan. Oleh karena itu rumusan masalah yang didapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut : “Kesenjangan kualitas pelayanan seperti apa yang terjadi di ERA Ekspres dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan pelanggan?”

## 1.3 Tujuan dan Manfaat

### 1.3.1 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan thesis studi kasus ini ialah:

1. Untuk mengetahui lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan pada industri agen properti, khususnya pada kesenjangan kualitas pelayanan
2. Untuk dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### 1.3.2 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagi Perusahaan :

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam memperhatikan kualitas pelayanan dari setiap karyawannya, agar bisa meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan meningkatkan penjualan di kemudian hari.

Bagi Penulis :

Memberikan pengetahuan tentang bagaimana melakukan analisis *service quality* untuk dapat meningkatkan *customer satisfaction*.

Bagi Pembaca :

Memberikan pengetahuan bahwa pentingnya mengelola pelayanan jasa yang baik dan benar demi terwujudnya kepuasan pelanggan dan peningkatan penjualan.

## 1.4 Ruang Lingkup

Penulisan studi kasus ini berfokus pada kualitas pelayanan yang berada di dalam perusahaan serta kaitannya dengan kepuasan pelanggan dalam industri agen properti, mengambil studi kasus perusahaan ERA Ekspres dalam kurun waktu 2007-2009.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Thesis ini terbagi menjadi lima bab, dimana dalam setiap bab ada beberapa sub bab yang saling berhubungan. Adapun sistematika penulisan thesis ini adalah sebagai berikut:

- Bab I : Pendahuluan

Bab 1 berisi latar belakang, permasalahan, tujuan dan manfaat, ruang lingkup, serta sistematika penulisan.

- Bab II : Landasan Teori

Bab 2 berisi teori yang dipakai dalam menulis dan menganalisis studi kasus.

- Bab III : Metodologi

Bab 3 menjelaskan mengenai metodologi, kerangka pemikiran, dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dan penulisan studi kasus.

- Bab IV : Analisis dan Pembahasan

Bab 4 terbagi atas dua sub bab yaitu Deskripsi Kasus dan Analisis Kasus. Deskripsi kasus adalah bentuk narasi dari studi kasus yang dibuat. Sedangkan analisis kasus berupa hasil dari analisis dan pembahasan berdasarkan landasan teori dan data-data yang berhasil dikumpulkan.

- Bab V : Kesimpulan dan Saran

Bab 5 berisikan kesimpulan dan saran yang diperoleh berdasarkan proses analisis yang dilakukan di bab 4.