

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Adi Sarana Armada Tbk (ASSA) didirikan pada tahun 2003 dengan armada awal sejumlah 819 unit di bawah nama Adira Rent. (ASSA) adalah perusahaan layanan transportasi terbesar di Indonesia yang menyediakan jasa penyewaan kendaraan untuk korporasi, transportasi logistik, layanan pengemudi, balai lelang otomotif, serta layanan berbagi kendaraan. Sejak Oktober tahun 2010, perusahaan resmi berganti nama menjadi ASSA dengan mengutamakan komitmen untuk menyediakan kualitas layanan terbaik dan menjadi “Trusted Partner in Transportation Services”. Saat ini ASSA telah mengelola lebih dari 21.300 kendaraan dan 4.100 pengemudi melayani lebih dari 1.000 perusahaan di Indonesia. ASSA juga telah memperluas wilayah layanan ke hampir semua kota besar utama dan memberikan jaminan kelancaran operasional melalui 44 jaringan di seluruh Indonesia, lebih dari 900 bengkel perbaikan resmi, dengan didukung layanan 24 jam dari Solution Center.

ASSA memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan dengan perusahaan lainnya, keunggulan inilah yang membuat pelanggan percaya oleh ASSA. Keunggulan tersebut adalah sebagai berikut:

1. ASSA Rent
 - a. Penyewaan Kendaraan Jangka Panjang

Jasa penyewaan kendaraan berupa sewa bulanan dan tahunan. ASSA juga menyediakan berbagai pilihan kendaraan operasional, dengan ataupun tanpa pengemudi.
 - b. Car Pooling

ASSA Rent juga mengelola kendaraan yang disewa dengan sistem pooling. Pengaturan pemakaian kendaraan dan biaya dilakukan secara sistematis sesuai dengan kebutuhan operasional menggunakan sistem terintegrasi serta didukung dengan laporan dan analisa secara periodik untuk mencapai optimalisasi pemakaian unit dan efisiensi biaya.

2. ASSA Logistics

ASSA Logistics merupakan layanan logistik terintegrasi penuh yang mencakup transportasi berbasis jumlah perjalanan dan manajemen distribusi-pengiriman. Layanan ASSA dirancang untuk berbagai jenis industri dan diimplementasikan secara terintegrasi dengan menyesuaikan kebutuhan dan permintaan pengguna.

3. ASSA Driver Services

ASSA Driver Services merupakan penyedia tenaga pengemudi yang siap ditempatkan, sehingga perusahaan terbebas dari kerumitan proses rekrutmen, penempatan dan pengembangan para pengemudi.

4. Share Car

Aplikasi sewa mobil online lepas kunci mulai dari hitungan jam dan dapat digunakan kapan saja 24/7 untuk berbagai kebutuhan, baik urusan kantor atau pribadi.

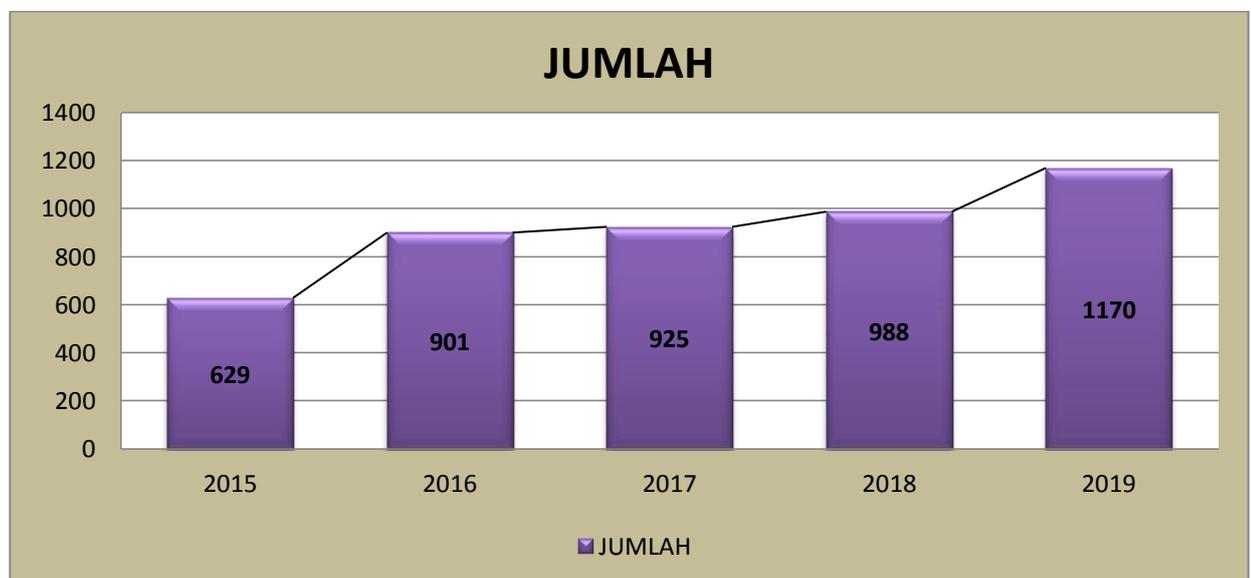
5. JBA Lelang Otomotif

Pelengkap terbaru dalam bidang usaha ASSA, adalah wadah jual beli kendaraan dengan sistem lelang yang terpercaya, terdepan, dan paling bisa diandalkan di Indonesia.

Sebagai salah satu perusahaan ASSA Rent yang hanya memiliki satu Unit di Lampung banyak memiliki pesaing salah satunya adalah Samania Rent Car, Trac Astra Rent A Car, Sabai Rent A Car, dan Rona Rent A Car. Oleh karena

itu ASSA dan perusahaan lainnya akan bersaing secara ketat, seperti contohnya setiap perusahaan akan menawarkan layanan-layanan yang menarik kepada setiap pelanggannya yang akan membuat para pelanggan akan tertarik dengan layanan yang diberikan. Selain itu setiap perusahaan juga akan memberikan kualitas pelayanan yang baik agar setiap pelanggan akan merasakan kepuasan terhadap pihak perusahaan. Tetapi untuk di Lampung sendiri sangat membantu pelanggan karena sebagian masyarakat Lampung terdiri Pekerja dan Pengusaha. Karena dilihat dari tabel di bawah yang menunjukkan banyak nya masyarakat dan perusahaan di ASSA Rent unit Lampung.

Tabel 1.1
Data Pelanggan Rent ASSA Tahun 2015-2019



Sumber: SAP.Logon.

Berdasarkan table diatas pelanggan yang merental dari tahun 2015-2019 setiap tahunnya meningkat meskipun dengan pelayanan yang kurang baik dan adanya pelanggan yang beralih keperusahaan yang lain.

Kualitas pelayanan harus benar-benar dikelola secara professional, karena ASSA Rent adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu memberikan pelayanan pada pelanggan. Perusahaan harus memulai memikirkan

pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena ini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepercayaan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik akan memiliki dampak terhadap kepercayaan perusahaan ASSA Rent dimata pelanggan. Karena dengan membentuk kepercayaan yang baik pelanggan mempunyai kesan positif terhadap perusahaan (ASSA), sedangkan kepercayaan yang kurang baik berarti pelanggan mempunyai kesan yang negative. Kepercayaan terbentuk dari bagaimana perusahaan melaksanakan kegiatan operasionalnya yang mempunyai landasan utama dari segi layanan, oleh sebab itu dapat menghasilkan kesan positif dimata pelanggan maka hal ini yang harus diperbaiki dan ditingkatkan adalah dari segi kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi perusahaan.

Tabel 1.2
PRA SURVEY ASSA RENT TELUK BETUNG LAMPUNG

No.	Pernyataan	jawaban	
		Ya	Tidak
	Melakukan pembelian Ulang		
1.	Saya selalu menggunakan jasa ASSA RENT secara berulang-ulang	27	3
2.	Saya menggunakan jasa ASSA RENT hanya satu kali	27	3
3.	Saya akan menggunakan jasa ASSA RENT di lain kesempatan	24	6
	Merekomendasikan Produk ke orang lain		
1.	Saya akan merekomendasikan jasa ASSA RENT kepada teman saya	26	4
2.	Saya selalu mengajak relasi untuk memakai jasa ASSA RENT karena jasa tersebut memiliki kualitas yang sangat baik dibandingkan dengan jasa lainnya.	26	4
3.	Saya selalu mempercayakan jasa kepada ASSA RENT.	26	4
	Menolak menggunakan produk lain		
1.	Saya selalu menolak menggunakan jasa Rent selain di ASSA RENT	27	3
2.	Saya tidak pernah menggunakan jasa Rent	27	3

	selain di ASSA RENT		
3.	Saya selalu menyampaikan kepada relasi tentang keunggulan jasa ASSA RENT yang memiliki kualitas pelayanan yang bagus.	25	5

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan kepada 30 pelanggan ASSA Rent Unit Lampung beberapa pelanggan mengeluhkan tentang pelayanan yang kurang, baik sehingga ada pelanggan yang beralih ke perusahaan lain. Dapat dikatakan pelayanan merupakan kemas jasa sedangkan kepercayaan merupakan sebuah keyakinan untuk bisa diandalkan. Untuk itu kepercayaan sangat penting dan membantu untuk menarik orang-orang untuk datang ke ASSA Rent ialah pelayanan kepada pelanggan. Tingkat pelayanan ASSA Rent dapat memicu budaya jual agar pemasaran ASSA Rent dapat lebih berhasil. Bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator penting (bahan baku) bagi terbentuknya sebuah PT. Adi Sarana Armada Tbk (ASSA) yang sukses.

Tujuan penulis mengambil judul tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Adi Sarana Armada Tbk (ASSA) Unit Lampung adalah karena mayoritas penduduk terdiri dari pengusaha dan pekerja. Oleh karena itu banyak masyarakat yang menggunakan jasa ASSA Rent, karena ASSA Rent sangat membantu dan mempermudah pelanggan dengan layanan-layanan yang diberikan oleh pihak ASSA. Karena ASSA Rent yang didasarkan pelayanan pada pelanggan, yang selalu konsisten dengan fokus pemberian fasilitas terbaik. Selain itu citra ASSA Rent diLampung sangat baik, dan banyak pelanggan yang loyal terhadap ASSA Rent.

Berdasarkan berbagai hal dan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti masalah ini di dalam skripsi yang berjudul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. ADI SARANA, Tbk (ASSA RENT) TELUK BETUNG LAMPUNG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada latar belakang diatas, maka pemmasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada ASSA Rent Unit Lampung?
2. Apakah ada pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada ASSA Rent Unit Lampung?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada ASSA Rent Unit Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Adi Sarana Armada Tbk (ASSA) Unit Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada ASSA Rent Unit Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Pada penelitian ini tempat penelitian dilakukan di PT. Adi Sarana Armada, Tbk (ASSA) Unit Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Maret 2020.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang Lingkup penelitian ini adalah Manajemen Pemasaran yang mencakup kualitas pelayanan, kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada ASSA Rent Unit Lampung.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada ASSA Rent Unit Lampung.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada ASSA Rent Unit Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

1. Menambah pengetahuan dan keterampilan dalam pembuatan penelitian.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan tentang ilmu ekonomi khususnya pemasaran.
3. Untuk menambah pemahaman dan mendukung teori-teori yang telah dipelajari di IIB Darmajaya dan jasa serta produk pada PT. Adi Sarana Tbk (ASSA RENT) Teluk Betung Lampung.

1.5.2 Bagi Perusahaan

1. Dapat digunakan untuk mengetahui berbagai kendala konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kepercayaan PT. Adi Sarana Tbk (ASSA RENT) Teluk Betung Lampung.
2. Dapat digunakan sebagai bahan kepuasan loyalitas pelanggan terhadap PT. Adi Sarana Tbk (ASSA RENT) Teluk Betung Lampung.

1.5.3 Bagi Akademik

1. Menambah referensi perpustakaan IIB Darmajaya.
2. Menambah informasi, sumbangan penelitian bahan kajian dalam penelitian.
3. Diharapkan bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi dalam rangka meningkatkan pengetahuan khususnya dibidang manajemen pemasaran.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini secara garis besar berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian, populasi dan sampel yang diteliti, metode pengumpulan data dan teknik analisis yang akan digunakan untuk menguji data.

BAB IV HASIL DAN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang analisis data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai bab terakhir dari penelitian ini akan diuraikan kesimpulan dan saran yang merupakan penyajian singkat apa yang diperoleh dalam pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN