

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia, salah satu komponen penting dalam sebuah organisasi, mengacu pada individu-individu yang bekerja di dalam sebuah organisasi. Di era globalisasi saat ini, mengelola sumber daya manusia merupakan tugas yang menantang karena membutuhkan persiapan berbagai suprastruktur dan infrastruktur untuk mendukung proses sumber daya manusia dalam organisasi. Selain itu, sumber daya manusia juga bertanggung jawab untuk mengelola dan menyediakan sumber daya manusia untuk departemen lain dalam organisasi. Keberhasilan atau kegagalan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada unsur manusia yang terlibat di dalamnya. Meskipun terdapat peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, namun manusia yang melaksanakan pekerjaanlah yang pada akhirnya menentukan keberhasilan organisasi. Dengan demikian, dalam lingkungan instansi, karyawan yang berkualitas adalah karyawan yang mampu melaksanakan pekerjaannya secara efektif dan memberikan hasil kerja yang sangat baik yang sangat penting dalam membantu instansi mencapai tujuannya.

Badan Pusat Statistik adalah instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan wewenang untuk mengumpulkan data statistik dasar di seluruh Indonesia. Badan Pusat Statistik mempunyai tekat sebagai pelopor data statistik terpercaya untuk semua. Untuk itu diperlukan panduan yang mampu mengarahkan dan dijiwai oleh setiap insan statistik agar tetap pada komitmennya. Ketersediaan data yang akurat sangat dibutuhkan untuk digunakan acuan dalam rangka menentukan perencanaan dan evaluasi bagi program pembangunan yang dilaksanakan pemerintah, maupun mengembangkan sektor swasta. Sebagai penyedia data Badan Pusat Statistik tentu selalu berupaya meningkatkan pelayanannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Seluruh pegawai wajib berperan aktif dalam meningkatkan kualitas data BPS. Jika setiap kegiatan statistik mulai dari perencanaan kegiatan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data sampai dengan ketentuan, tentunya kualitas data BPS sangat terjaga. Kualitas data yang baik merupakan kunci utama pelayanan yang optimal kepada pengguna data. Mangkunegara (2011) mengatakan bahwa kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Secara terstruktur Badan Pusat Statistik memiliki instansi di setiap provinsi dan Kabupaten/Kota seperti halnya di Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng. Umumnya kegiatan yang bersifat rutin yang berskala kecil (survey dengan sampel sedikit) dilakukan oleh pegawai pada Kabupaten/Kota sedangkan kegiatan berskala besar (seperti sensus) atau kegiatan yang tidak memungkinkan dikerjakan oleh seluruh pegawai maka Badan Pusat Statistik menggunakan mitra petugas lapangan yang bisa

disebut mitra statistik. Mitra statistik membantu melakukan tugas-tugas pendataan. Mitra statistik yang direkrut dari masyarakat dengan kualifikasi tertentu dan dikontrak dalam jangka waktu tertentu untuk satu jenis kegiatan. Mitra-mitra yang dianggap mampu dan berkinerja baik dapat saja diikutkan pada beberapa kegiatan statistik. Bahkan beberapa di Kabupaten/Kota yang masih kekurangan pegawai seperti Kabupaten Buleleng, hampir semua kegiatan mengandalkan bantuan mitra statistik bukan hanya untuk kegiatan dilapangan (pendataan), mitra statistik membantu kegiatan di kantor khususnya dalam hal pengolahan data hasil pendataan. Kinerja karyawan yang baik dapat memberikan keuntungan bagi instansi, sedangkan kinerja buruk dapat disebabkan oleh penurunan kinerja mitra. Dan hal ini dapat menyebabkan mitra tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Kinerja mengacu pada tingkat kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dicapai oleh seorang karyawan, dalam hal kapasitas mereka untuk secara efektif dan efisien melaksanakan tugas yang diberikan dan memenuhi tanggung jawab yang diberikan oleh atasan mereka (Sudaryo, 2018). Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Wardana (2020) menyatakan bahwa pelatihan dan pengawasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Mitra statistik yang ada di Badan Pusat Statistik memiliki kinerja yang sangat rendah dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, beberapa mitra masih mengalami kesulitan dalam melakukan pendataan dan menyebabkan hasil kinerja yang kurang baik. Kualitas kerja yang dihasilkan oleh mitra statistik kurang baik itu disebabkan karena kurangnya pelaksanaan kerja yang baik dari mitra dan tanggung jawab mitra statistik dengan pekerjaannya juga sangat

kurang itu jugamenjadi penyebab kinerja dari mitra sangat tidak baik. Berdasarkan data yang telah disajikan dalam lampiran 01 terlihat bagaimana hasil kinerja dari para mitra statistik, di tabel tersebut terdapat warna yang digunakan untuk melihat hasil kinerja para mitra tersebut. Untuk lingkaran yang berwarna merah memiliki arti kinerja mitra masih jauh dari angka yang ditargetkan, untuk lingkaran yang berwarna kuning yang memiliki arti kinerja mitra hampir mendekati angka yang ditargetkan sedangkan lingkaran warna biru berarti hasil kinerja mitra sudah melewati angka yang ditargetkan. Pengukuran kinerja mitra statistik dapat dilakukan dengan menilai pencapaian target kerjanya. Kinerja dalam melaksanakan tugas dievaluasi berdasarkan kemampuan bekerja secara efisien, memenuhi tenggat waktu, dan menaati prosedur kerja yang telah ditetapkan. Selain itu, kualitas pekerjaan yang diselesaikan sesuai dengan standar operasional juga menjadi faktor penentu kinerja. Badan Pusat Statistik melakukan berbagai cara, seperti pelatihan dan supervisi, untuk meningkatkan kinerja mitra statistik. Melalui upaya tersebut, mitra statistik diharapkan dapat memberikan hasil kerja yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Kinerja seorang pegawai dinilai baik apabila mampu memberikan hasil kerja yang maksimal dan memenuhi standar yang telah disepakati bersama. Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kemampuan, motivasi, dan lingkungan kerja.

Berdasarkan Lampiran 01 untuk meningkatkan kinerja mitra perusahaan perlu melakukan pelatihan yang maksimal. Hal ini sejalan dengan teori dari Simamora (2006) mengatakan bahwa bahwa setiap perusahaan harus selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawannya, selain itu diperlukan pelatihan dan pengawasan

oleh pihak perusahaan agar menghasilkan kinerja yang baik. Sumar (2020) mengatakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh kompetensi teknis terutama dibidang pelatihan dan pengawasan. Jika kinerja karyawan di suatu perusahaan baik pada segi kualitas dan kuantitas, maka hasil kerja pun akan baik juga. Akan tetapi jika kinerja karyawan disuatu perusahaan buruk, maka hasil kerja segi kualitas maupun kuantitas juga menjadi buruk (Anggraini, 2019). Akhir dari observasi awal diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelatihan dan pengawasan terhadap kinerja.

Pelatihan dilakukan untuk mitra statistik untuk menerima materi akan konsep, defenisi dan tujuan pendataan. Mitra statistik juga harus mengikuti simulasi pendataan untuk memahami teknik wawancara yang baik untuk mendapatkan data berkualitas dan apa adanya. Pelatihan ini juga diharapkan dapat meminimalisir kesalahan pengisian dokumen pada saat pendataan namun setelah servey ini berjalan 2 minggu banyak mitra statistik yang masih salah dalam pengisian dokumen. Dalam pelatihan juga diperlukan metode pelatihan yang sesuai dengan jenis materi dan kemampuan peserta pelatihan sehingga akan lebih menjamin berlangsungnya kegiatan pelatihan sumber daya manusia yang efektif. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianti (2017) bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hirawati (2021) bahwa pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan Lampiran 01 kinerja juga sangat dipengaruhi oleh pelatihan. Rachmawati (2008) mengatakan bahwa pelatihan merupakan suatu wadah lingkungan bagi setiap karyawan dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan

pekerjaan yang dilakukan di perusahaan tersebut dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara pelatihan terhadap kinerja.

Kegiatan pengawasan bertujuan untuk memastikan bahwa mitra statistik telah melakukan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah diajarkan saat pelatihan. Kegiatan pengawasan dapat meliputi kegiatan supervise, baik secara langsung maupun tidak langsung yang dilakukan secara rutin, serta bimbingan dan arahan dalam melaksanakan kegiatan, serta adanya penerapan prosedur kerja, pemberian wewenang dan tanggung jawab dengan prosedur yang jelas untuk meminimalisir kesalahan sejak awal. Selain pelatihan dan pengawasan terhadap mitra statistik merupakan salah satu tugas wajib yang harus dilakukan oleh pengawasan lapangan. Berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat kinerja beberapa mitra yang rendah. Misalnya pada kegiatan Registrasi Sosial Ekonomi (Regsosek), masih ada mitra statistik yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Terlihat pada Lampiran 01 masih terdapat hasil kinerja yang tidak memenuhi target yang artinya diwilayah tersebut petugas lapangan masih minim hasil pendataannya dan juga bisa dikatakan kekurangan mitra statistik karena penduduk di wilayah tersebut banyak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Devi Anggraini (2019) bahwa pengawasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum Humairoh (2019) bahwa pengawasan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan Lampiran 01 kinerja juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pengawasan pada saat pekerjaan berlangsung. Pengawasan kerja yang tidak optimal

dapat memungkinkan karyawan bertindak semaunya sendiri bahkan bisa melakukan pelanggaran yang bertentangan dengan aturan yang berlaku di perusahaan (Handoko, 2003). Pengawasan dilakukan dalam usaha menjamin kegiatan agar sesuai dengan rencana, strategi keputusan dan program kerja yang telah ditetapkan. Pengawasan yang baik akan memberikan efek yang baik terhadap kinerja karyawan (Sudrajat, 2003). Demikian halnya dengan mitra statistik di BPS Kabupaten Buleleng. Sebagai pihak yang membantu pelaksanaan tugas-tugas BPS baik dalam hal pendataan maupun pengolahan data, mitra statistik diharapkan juga mempunyai kinerja yang baik, namun demikian pada Lampiran 01 terlihat bahwa hasil kinerja mitra statistik terdapat kekurangan. Hal ini terjadi karena mitra statistik memiliki kemampuan yang rendah dan tidak ada upaya untuk memperbaikinya, dan hal ini juga bisa terjadi karena kurangnya pengawasan dari atasan. Kondisi yang ada memperlihatkan bahwa pelatihan yang dilakukan sebelum pendataan juga masih kurang optimal hasil pelatihan itu menunjukkan bahwa dalam pekerjaan mitra statistik seringkali masih ditemukan permasalahan-permasalahan yang seharusnya sudah dapat diantisipasi pada saat pelatihan. Kesalahan pengisian ataupun kasus batas yang seharusnya sudah dijelaskan pada saat pelatihan masih ditemukan pada saat pengawasan. Selain itu untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang baik dan bermutu tinggi maka diperlukan pengawasan yang baik. Dengan pengawasan yang baik akan mendorong mitra statistik lebih giat dalam melaksanakan tugas-tugas dan menghasilkan data yang baik. Pengawasan yang baik akan mengurangi dan mencegah kesalahan. Namun demikian kegiatan pengawasan juga belum berjalan dengan baik masih ada pengawas yang hanya sebatas *distributor* dokumen dan menyebarkan saat mulai pendataan.

Kesalahan pengisian dokumen ini akan berlanjut pada kesalahan pengolahan. Penelitian ini penting dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja mitra statistik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng, sejauh mana pelatihan dan pengawasan mempengaruhi kinerja mitra statistik.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada mitra statistik di Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng sebagai berikut :

1. Kurangnya pemahaman mengenai cara pengisian dokumen mitra statistik di Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng.
2. Kurangnya pelatihan yang diberikan oleh Badan Pusat Statistik untuk mitra statistik.
3. Kurangnya pengawasan terhadap petugas ketika petugas terjun langsung kelapangan.
4. Adanya kesenjangan hasil penelitian yang berkaitan dengan pelatihan dan pengawasan terhadap kinerja mitra statistik.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah sebelumnya, maka penelitian ini difokuskan pada pengaruh pelatihan, pengawasan terhadap kinerja mitra statistik di Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelatihan dan pengawasan berpengaruh terhadap kinerja mitra statistik di Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng ?
2. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja mitra statistik di Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng ?
3. Apakah pengawasan berpengaruh terhadap kinerja mitra statistik di Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelatihan dan pengawasan terhadap kinerja mitra statistik di Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja mitra statisti di Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengawasan terhadap kinerja mitra statistik di Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pembelajaran yang bermanfaat bagi penerapan pembelajaran ilmu penelitian dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Serta diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh pelatihan dan pengawasan terhadap kinerja mitra statistik di Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan hasil kinerja khususnya para mitra statistik di Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Sepeda motor merupakan alat transportasi yang dominan banyak digunakan bagi masyarakat di Indonesia. Sepeda motor telah dijadikan kebutuhan sehari-hari yang digunakan untuk beraktivitas, mulai dari berangkat kerja, berangkat ke sekolah, jalan-jalan dan aktivitas lainnya yang berhubungan dengan menggunakan sepeda motor. Selain dapat digunakan dalam aktivitas sehari-hari motor juga bisa digunakan perjalanan jarak jauh (*touring*). Ada pula komunitas - komunitas motor yang sedang *trend* dikalangan remaja saat ini, di setiap wilayah pasti ada komunitas bermotor yang kian berkembang di Indonesia. Motor tergolong alat transportasi yang tidak sedikit peminatnya sebab penggunaannya yang praktis dan juga dari faktor harga yang dominan murah dibandingkan dengan kendaraan roda empat atau mobil.

Tabel 1.1
Perkembangan Total Kendaraan Bermotor Mengacu Pada Jenisnya di Indonesia
Periode 2018 s/d 2020

Jenis kendaraan bermotor	Perkembangan banyaknya kendaraan bermotor mengacu pada jenisnya	
	2019	2020
Mobil penumpang	0,15%	0,13%
Mobil bis	0,3%	0,7%
Mobil barang	0,46%	0,12%
Sepeda motor	0,56%	0,13%

Sumber: <https://www.bps.go.id>

Berlandaskan Tabel 1.1 membuktikan bahwasanya kendaraan bermotor meningkat. Penelitian ini memfokuskan pada jumlah kendaraan sepeda motor yang meningkat disetiap tahunnya. Ditahun 2018 hingga 2019 menghadapi peningkatan sebanyak 0,56%, ditahun 2019 hingga 2020 menghadapi peningkatan kembali sebanyak 0,13%. Hal ini yang menyebabkan meningkat dan berkembangnya

perusahaan dibidang *service* motor karena jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya juga meningkat.

Perkembangan pesat penyediaan jasa *service* kendaraan bermotor menyebabkan banyak pesaing berlomba untuk memberi layanan yang terbaik dan memuaskan bagi pelanggan. Melalui persaingan yang ketat di era globalisasi. Perusahaan *service* motor yang lama dan tidak mau mengikuti jaman *modern* akan ketinggalan dan kehilangan pelanggan dengan perusahaan yang lebih maju dan mengerti *trend fasion* motor.

Seiring dengan tingginya peningkatan kendaraan bermotor, proses perawatan dan perbaikan kendaraan bermotor pun akan meningkat sehingga dalam proses perawatan dan perbaikan kendaraan para bengkel dituntut agar lebih efektif dan efisien agar mampu menarik pelanggan. Bagi konsumen, sepeda motor adalah aset yang berharga sehingga konsumen perlu memperhatikan sepeda motor supaya bisa dipergunakan pada periode yang lama, oleh karenanya banyak perusahaan yang beroperasi dibidang jasa *service* motor. Banyak perusahaan yang bersaing dibidang kendaraan bermotor seperti jasa *service* kendaraan bermotor di Edie Arta Motor, AHASS Selamat, Maha Surya Motor dan yang lainnya.

Masing-masing perusahaan memiliki keunggulan tersendiri untuk memenangkan persaingan, mulai dari kualitas layanan yang menjadikan pelanggan menjadi puas dengan layanan yang di berikan dengan demikian para pelanggan menggunakan jasa dengan berulang karena kepuasan yang dirasakan. Hutasoit (2011) menyatakan kualitas layanan ialah kesesuaian dan tingkat kesanggupan untuk dimanfaatkan melalui karakteristik jasa maupun produk dengna menyeluruh yang

kesediannya digunakan dalam memenuhi keinginan yang diharapkan konsumen melalui atribut ataupun factor. Kajian studi inipun dilaksanakan disebuah perusahaan yang beroperasi disektor jasa yaitu jasa *service* motor. Dimana penelitian ini memfokuskan pada bengkel Edie Arta Singaraja. Bengkel Edie Arta Singaraja adalah perusahaan yang bergerak dibidang otomotif sepeda motor yang sudah berdiri sejak 2006 di Kabupaten Buleleng. Dipilihnya Edie Arta Singaraja karena fenomena yang terjadi yaitu beberapa pelanggan yang di jumpai terkait dengan penggunaan jasa *service* sepeda motor, banyak pelanggan yang memilih di Edie Arta sebagai tempat untuk menservis motor. Karena termasuk jasa *service* yang paling diminati oleh pelanggan dan mampu bersaing dibandingkan dengan perusahaan jasa *service* lainnya. Jadi dapat di simpulkan bahwa Edie Arta memiliki peningkatan pelanggan pemakaian terhadap jasa yang diberikan oleh Edie Arta Singaraja. Ada persaingan dalam hal pemberian pelayanan maka dari itu perlu diketahui besaran dampak kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sehingga perlu diteliti. Berikut adalah data pemakain jasa *service* dari beberapa perusahaan yang serupa dengan Edie Arta Singaraja.

Tabel 1.2
Penggunaan Jasa *Service* di Beberapa Perusahaan Jasa *Service* Motor Periode Juli s/d
September 2022

No.	Nama perusahaan	Persentase penggunaan jasa <i>service</i>	
		Agustus	September
1	Edie Arta Singaraja	2,05%	4,82%
2	AHASS Selamat	2,5%	0,18%
3	Maha Surya Motor	0,38%	0,95%

Sumber: Hrd Edie Arta Singaraja, Hrd AHASS Selamat dan Hrd Maha Surya Motor

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa tingkat penggunaan jasa *service* motor pada Bengkel Edie Arta terus mengalami kenaikan pada setiap bulanya. Pada bulan Juli ke bulan Agustus menghadapi peningkatan sebanyak 2,05%, pada bulan Agustus ke bulan September menghadapi peningkatan sebanyak 4,82%. Kenaikan ini terjadi karena kualitas pelayanan yang baik sehingga terjadi kepuasan pelanggan. Penggunaan jasa *service* Edie Arta Singaraja mengalami kenaikan dibandingkan dengan pesaingnya yaitu AHASS Selamat dan Maha Surya Motor yang mengalami fluktuasi penggunaan jasa *service*. Dengan fenomena ini, perlu untuk diketahui aspek-aspek yang memberikan pengaruh bagi loyalitas pelanggan pada penggunaan jasa *service* Edie Arta Singaraja.

Kualitas layanan dan kepuasan konsumen adalah bagian terpenting, karena sebagai penyedia jasa *service* motor harus dapat menjaga kualitas baik itu kualitas pelayanan maupun kepuasan pelanggan. Saat layanan yang diberikan baik dapat membentuk loyalitas dari pelanggan, begitu pula ketika pelanggan sudah merasa puas dengan kinerja akan membentuk loyalitas dari pelanggan. Ada beberapa masalah yang sering terjadi dilapangan, seperti lama menunggu giliran *service*, keterlambatan melakukan *service* dan pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan. Masalah inilah yang memunculkan masalah bagi loyalitas pelanggan karena dengan masalah

itu pelanggan merasa pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan kepuasan pelanggan menjadi rendah. Menurut teori Makanyeza dan Chikazhe (2017) apabila kualitas layanan terus meningkat pelanggan akan menjadi loyal. Salah satu proses yang bisa dilaksanakan dalam peningkatan kelayakan konsumen ialah dengan memuaskan konsumen. Pendapat ini didukung oleh (Rahayu dan Saryanti, 2014; Suwarni dan Mayasari, 2011) yang menyatakan pelanggan yang puas dominan bisa menjadikan konsumen loyal.

Mengacu pada Abdullah dan Tantri (2019), kualitas layanan ialah ciri khas menyeluruh dari sebuah jasa maupun barang yang berpengaruh bagi keahliannya dalam memberikan kepuasan keperluan yang diungkapkan ataupun yang tersirat. Kualitas layanan yang diberi bagi perusahaan berguna dalam memenuhi keinginan para konsumen mereka. Berlandaskan penjelasan Kotler (2000:25) mutu sebuah layanan ialah keseluruhan ciri khas jasa maupun barang yang memperlihatkan keahliannya dalam memberikan kepuasan atas hal yang dibutuhkan pelanggannya, mencakup yang tersembunyi maupun terlihat. Sementara Edgar dan Galia (2009) memberikan definisinya terkait kualitas layanan ialah penilaian konsumen berkaitan dengan apakah pelayanan yang mereka dapatkan telah sejalan pada keinginannya. Untuk perusahaan yang beroperasi dibidang jasa, penawaran layanan yang berkualitas terhadap pelanggan adalah hal mutlak yang wajib dilaksanakan jika perusahaan mengharapkan kesuksesan.

Penelitian sebelumnya membuktikan ada sejumlah aspek yang mempengaruhi loyalitas konsumen. Dimana loyalitas ini terjadi disebabkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Fifana, dkk (2021). Loyalitas dipengaruhi oleh harga, promosi,

kualitas layanan dan kepuasan Adi, dkk (2018). Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh mutu layanan yang diberi dan kepuasan pelanggan Pradana (2018), Willyanto, dkk (2021), Novianto, (2021), Aprilia, (2020). Loyalitas pelanggan terjadi disebabkan mutu pelayanan dan promosi Novianti, dkk (2018). Loyalitas dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh harga, kualitas layanan, citra merek dan kepuasan pelanggan Aridara, (2019). Dengan demikian bisa ditarik simpulannya variabel- variabel yang memberikan dampak bagi loyalitas pelanggan ialah kualitas pelayanan, harga, citra merek kepuasan pelanggan, kualitas pengalaman, promosi, dan nilai pelanggan. Didalam kajian studi ini hanyalah berfokus terhadap penggunaan variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Karena mutu pelayanan memberikan pengaruhnya dengan signifikan bagi penelitian Ariyani, dkk (2010).

Kualitas pelayanan mengacu pada Kotler (2000:25), kualitas layanan adalah keseluruhan dari ciri khas jasa maupun produk yang memperlihatkan keahliannya dalam memberikan kepuasan atas sesuatu yang dibutuhkan pelanggannya. Untuk perusahaan yang beroperasi dibidang jasa, penawaran layanan yang berkualitas terhadap pelanggan adalah hal mutlak yang wajib dilaksanakan jika perusahaan mengharapkan kesuksesan. Kualitas layanan menjadi bagian terpenting sebab dari kualitas pelayanan para pelanggan bisa menilai bagaimana perusahaan melayani seorang konsumen dan perusahaan agar menarik loyalitas dari pelanggan. Penelitian sebelumnya yang dilaksanakan Fifana, dkk (2021) mengungkapkan bahwasanya kualitas pelayanan secara simultan dan parsial memberikan pengaruhnya secara positif dan substansial terhadap loyalitas pelanggan. Kajian studi yang dilaksanakan

Novianti, dkk (2018) membuktikan kualitas pelayanan menyumbangkan pengaruhnya dengan positif dan substansial bagi loyalitas pelanggan. Adapun studi Aprilia (2020) bahwa tersedia dampak positif dan substansial kualitas layanan pada loyalitas pelanggan. Namun ada juga perbedaan hasil dari studi Pradana (2018) mengungkapkan bahwasanya kualitas pelayanan memberikan dampaknya dengan negatif dan tidak substansial bagi loyalitas pelanggan. Sehingga dilihat melalui perolehan temuan sebelumnya adanya perbedaan berdasarkan variable yang digunakan.

Kepuasan konsumen ialah perbandingan dari apa yang pembeli terima terhadap hal yang diinginkannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan kemungkinan akan tetap menjadi pelanggan dalam periode lama jika dia puas terhadap *value* yang ditawarkan oleh sebuah produk ataupun layanan, dan dia akan senang jika dia puas dengan layanan yang diberikan. Adi dkk. (2018) menemukan bahwasanya kepuasan pelanggan menyumbangkan dampak positif dan substansial secara statistik bagi loyalitas pelanggan. Menurut penelitian Willyanto et al. (2021), kepuasan pelanggan menyumbangkan pengaruh positif dan signifikan secara statistik bagi loyalitas pelanggan. Menurut temuan Novianto (2021), kepuasan konsumen menyumbangkan pengaruh substansial dan positif bagi loyalitas pelanggan. Namun terdapat juga ketidaksesuaian pada temuan penelitian Maimunah (2019) yang menunjukkan bahwasanya kepuasan pelanggan berpengaruh negatif dan dapat diabaikan bagi loyalitas pelanggan.

Menurut Hasan (2008:83), loyalitas konsumen didefinisikan sebagai pembeli, khususnya mereka yang melakukan pembelian berulang. Pelanggan merupakan

individu yang secara konsisten dan melakukan pembelian berulang dilokasi yang sama guna memuaskan keinginannya melalui membeli produk maupun menerima layanan dengan imbalan pembayaran. Pelanggan yang dianggap setia akan berlangganan atau membeli kembali untuk jangka waktu yang telah ditentukan. Mengacu pada Timm (2013: 7), loyalitas pelanggan ialah konsumen yang secara konsisten melaksanakan pembelian berulang, yang menjadi penjamin aliran penghasilan yang stabil untuk perusahaan, mempunyai kedominanan dalam melakukan pembelian dengan jumlah banyak dan bersedia mengeluarkan uang yang lebih tinggi, yang bisa berpengaruh langsung bagi laba perusahaan. Karena memperoleh konsumen baru lebih mahal dibandingkan mempertahankan yang telah tersedia, perusahaan menempatkan nilai yang tinggi pada loyalitas pelanggan.

Berlandaskan penjelasan latar belakang dan terdapatnya perbedaan dari hasil studi sebelumnya, dengan demikian judul yang diajukan yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Service Motor Edie Arta Singarja”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berlandaskan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, sehingga bisa diidentifikasi permasalahan yang terjadi pada jasa *service* motor Edie Arta Singaraja:

1. Terjadinya peningkatan pemakaian pada jasa *service* motor Edie Arta Singaraja.
2. Terjadi beberapa faktor yang memberikan pengaruh bagi loyalitas pelanggan terhadap jasa *service* motor Edie Arta Singaraja.

3. Adanya ketidak konsistenan hasil temuan pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan bagi loyalitas pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berlandaskan identifikasi permasalahan yang ditetapkan, dengan demikian kajian studi ini akan berfokus terhadap pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bagi loyalitas pelanggan.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berlandaskan penjelasan sebelumnya, sehingga bisa dibuat rumusan masalahnya didalam kajian studi ini diantaranya:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Edie Arta Singaraja?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Edie Arta Singaraja?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Edie Arta Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Mengacu pada latar belakang penelitian dan rumusan permasalahan yang ada, dengan demikian tujuan pelaksanaan kajian studi ini yakni:

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Edie Arta Singaraja.
2. Menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Edie Arta Singaraja.

3. Menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Edie Arta Singaraja.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil temuan inipun diharapkan bisa memberi kegunaan diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Hasil temuan inipun diharap mampu menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan terkait manajemen pemasaran khususnya tentang topik yang saat ini diujikan.

2. Manfaat Praktis

Mampu memberi sebuah gambaran serta informasi bagi Edie Arta Singaraja terkait masalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bagi loyalitas pelanggan.

