

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pertumbuhan sektor jasa telah berkembang ke berbagai industri, seperti perbankan, konsultan, asuransi, telekomunikasi, retail dan jasa penyedia penginapan. Penyedia jasa penginapan tumbuh sangat pesat di Indonesia. Peningkatan ini didukung karena tingginya mobilitas penduduk yang salah satunya dipengaruhi oleh faktor pendidikan. Dalam website resmi Ristekdikti tercatat Angka Partisipasi Kasar (APK) pendidikan tinggi meningkat dari 29,92% pada tahun 2015 menjadi 34,58% pada tahun 2018. Dilansir dari kompasiana.com pendaftar SBMPTN pada tahun 2018 juga meningkat atau tumbuh hingga 15 persen dari tahun sebelumnya. Karena faktor pendidikan inilah banyak orang berpindah tempat dari suatu daerah ke daerah lain untuk menimba ilmu khususnya di perguruan tinggi. Seperti halnya perguruan tinggi yang berlokasi di Pulau Madura yaitu Universitas Trunojoyo Madura.

Sebagai perguruan tinggi negeri satu-satunya di antara 36 perguruan tinggi yang ada di Madura (*emadura.com*), universitas yang berlokasi di Bangkalan ini menjadi pilihan untuk melanjutkan pendidikan dan membuat seseorang memutuskan untuk berpindah tempat khususnya bagi pelajar. Kondisi mobilitas di Bangkalan tepatnya di Telang inilah yang membuat daerah ini dianggap potensial untuk perkembangan ekonomi yang didasari untuk pemenuhan kebutuhan para mahasiswa yang merantau di pulau ini. Sejalan dengan meningkatnya minat terhadap perguruan tinggi Universitas Trunojoyo Madura, kebutuhan akan hunian sementara selama menempuh ilmu diperguruan

tersebut juga terus meningkat. Di sini alternatif yang paling mudah dan terjangkau bagi para mahasiswa akan kebutuhan tempat tinggal adalah rumah kos.

Berdasarkan data BAK Kemahasiswaan Universitas Trunojoyo Madura, pada tahun 2017 dan tahun 2018 terjadi perubahan dan peningkatan jumlah mahasiswa di Universitas Trunojoyo Madura yang dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Jumlah Mahasiswa UTM 2017-2018

Fakultas	2017	2018
Ekonomi dan Bisnis	863	730
Hukum	363	311
Ilmu Pendidikan	575	639
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya	502	495
Keislaman	240	356
Pertanian	346	677
Teknik	612	756
Grand Total	3501	3964

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 ini tercatat mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura dari tahun 2017 dan 2018 mengalami peningkatan. Hal inilah yang menjadi pendorong berkembangnya rumah kos di daerah Telang. Adanya kebutuhan akan rumah kos yang tidak sedikit ini membuat perkembangan rumah kos juga semakin banyak. Banyaknya jumlah rumah kos yang ada tentu saja akan memicu terjadinya persaingan. Persaingan rumah kos ini sangat terlihat dengan adanya pembangunan-pembangunan yang terus terjadi hingga saat ini.

Namun, pesatnya rumah kos yang jumlahnya diprediksi mencapai ratusan tersebut sebagian besar belum mengantongi izin resmi. Para pemiliknya, tidak mengikuti pedoman atau aturan yang diterapkan oleh pemerintah yaitu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 26 tahun 2008 tentang bangunan gedung. Dalam hal ini berkaitan dengan kewajiban pembuatan IMB, SIUP dan HO (*Koranmadura.com*). Dalam Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bangkalan

nomor 8 tahun 2010 juga ditetapkan peraturan tentang pajak daerah dan retribusi daerah pada pasal 6 besarnya tarif pajak rumah kos (jumlah kamar lebih dari sepuluh) sebesar 8% (delapan persen). Kepala Dinas Perijinan Pemkab Bangkalan, Mohammad Faisol menerangkan bahwa “Mayoritas pemilik rumah kos di wilayah Kecamatan Kamal tidak mempunyai IMB, yang mengantongi izin itu baru kisaran empat puluhan rumah kos” (*Surabaya.tribunnews.com*).

Kebutuhan akan rumah kos sangatlah penting bagi mahasiswa, bukan hanya sebatas sebagai tempat untuk tidur, mandi, atau menaruh barang. Namun juga sebagai tempat pengganti rumah yang memiliki nilai kenyamanan dan beberapa faktor penunjang lainnya. Dalam memutuskan untuk menggunakan jasa atau bertahan pada jasa yang ditawarkan, konsumen tentu akan memilih jasa yang paling tepat dengan kebutuhan dan keinginannya. Penyedia jasa seharusnya mengetahui terlebih dahulu keinginan konsumen untuk mempertahankan konsumen tersebut, karena perkembangan rumah kos yang ada nyatanya tidak selalu sejalan dengan loyalitas penghuninya.

Setiap tahun terjadi perubahan penghuni kos dikarenakan adanya perpindahan dari pengguna jasa. Hasil wawancara awal pada pengguna jasa rumah kos di daerah Telang diketahui bahwa dari 15 responden yang di wawancara mengenai kualitas pelayanan yang dapat menimbulkan niat berpindah, terdapat 6 orang yang memilih faktor keamanan, 5 orang yang memilih karena kepribadian pemilik dan 4 orang yang memilih karena fasilitas. Fenomena yang terjadi tersebut menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor kualitas layanan yang dapat menyebabkan pengguna jasa rumah kos melakukan perpindahan.

Berbagai macam strategi digunakan oleh para penyedia jasa untuk

menarik dan mempertahankan pelanggan, salah satunya melalui strategi kualitas dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, kemudian untuk menghadapi persaingan, perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya memberikan kualitas layanan, karena saat ini makin disadari bahwa kepuasan pelanggan yang dihasilkan dari kualitas layanan merupakan hal yang penting dalam memenangkan persaingan.

Nelloh dan Liem (2011) berpendapat bahwa kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, dimana semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dari pelanggan dan apabila tingkat kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan berada pada tingkat yang rendah, maka *switching intention* akan semakin tinggi. *Switching intention* merupakan konsep yang berkebalikan dengan loyalitas pelanggan.

Kotler dan Keller (2013:32) menyebutkan sebagai berikut:

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi pelanggan tersebut puas. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut senang.

Seorang pemilik jasa harus memiliki kepekaan akan kebutuhan mahasiswa untuk menjaga kualitas layanan agar mampu meningkatkan kepuasan dan minat pelanggan serta mempertahankan lahan bisnisnya terhadap persaingan bisnis rumah kos yang cukup ketat. Untuk mengurangi *switching intention*, seorang pemilik bisnis rumah kos harus mampu menjaga kualitas layanan. Keinginan konsumen untuk beralih akan menurun ketika keuntungan yang didapat setelah beralih ternyata tidak seimbang dengan usaha, waktu dan biaya yang telah dikeluarkan untuk beralih. Penelitian mengenai *Switching Intention* telah banyak diteliti sebelumnya, Penelitian Nelloh (2011) pengguna jasa layanan rumah kos

di Siwalankerto dan Gusasi (2014) pengguna jasa rumah kos di area *Telkom University*, menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap *Switching Intention*. Berdasarkan hasil penelitian di kota Surabaya dan Bandung yang dikelilingi perguruan tinggi negeri dan swasta, menunjukkan tren intensitas pindah pengguna jasa rumah kos turun jika kepuasan dan kualitas pelayanan meningkat.

Melihat potensi tren perpindahan pengguna jasa tersebut, para penyedia jasa hendaknya memikirkan strategi untuk mempertahankan para pelanggannya salah satunya melalui kualitas layanan yang dapat dilakukan dengan cara memperhatikan faktor-faktor dalam penentu kualitas layanan. *TERRA* menghubungkan pandangan dari pelanggan dan penyedia jasa mengenai kualitas pelayanan, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan. Seorang pemilik jasa harus memiliki kepekaan akan kebutuhan pelanggannya untuk menjaga kualitas layanan agar mampu meningkatkan kepuasan dan minat pelanggan serta mempertahankan lahan bisnisnya terhadap persaingan bisnis persewaan yang cukup ketat.

Menurut Kotler dalam Alma (2018:284) terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa yang disingkat dengan *TERRA* yaitu: 1) *Tangible* (berwujud); 2) *Emphaty* (empati); 3) *Responsiveness* (cepat tanggap); 4) *Reliability* (kehandalan); 5) *Assurance* (kepastian). Apabila kelima elemen *TERRA* tersebut diperhatikan, diharapkan akan memberi kepuasan kepada konsumen. Kualitas layanan yang terdapat pada dimensi tersebut misalnya berupa kamar tidur (meja, kursi, kasur tidur), kamar mandi dan parkir kendaraan,

kemudahan antara penghuni kos dan pemilik kos dalam melakukan hubungan, sikap tanggap untuk perbaikan fasilitas dan kemampuan dalam menanggapi keluhan-keluhan dari penghuni, ketersediaan air dan listrik yang mencukupi pada rumah kos, keamanan kendaraan dan properti pribadi di dalam kamar dari pencurian.

Jika jasa yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen maka akan terdapat kepuasan dan sebaliknya jika apa yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka akan timbul kecewa yang berakibat pada munculnya *switching intention*. Penelitian yang dilakukan Hazmi dan Yulianti (2013) menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan niat pelanggan beralih. Apabila tingkat kualitas layanan dan kepuasan pelanggan rendah, maka tingkat *switching intention* akan meningkat.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak semua pelanggan itu setia, kesetiaan pelanggan dan niat beralih dapat dipengaruhi oleh sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Hasil penelitian Mohsan, *et al.* (2011) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berkorelasi positif dengan loyalitas pelanggan dan berkorelasi negatif dengan niat pelanggan untuk beralih. Selain itu, penelitian Nelloh dan Liem (2011) juga menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan, serta memiliki pengaruh yang negatif signifikan terhadap *switching intention*.

Berdasarkan pemaparan di atas maka perlu dilakukan penelitian lebih dalam untuk mengetahui peran kualitas layanan rumah kos di daerah Telang

pada kepuasan pelanggan serta melihat bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas dan *switching intention* pengguna jasa rumah kos di daerah Telang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap *switching intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap *switching intention*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pemilik Usaha

Diharapkan dapat membantu pemilik usaha untuk digunakan sebagai bahan perbandingan, pertimbangan dan menentukan langkah-langkah selanjutnya dimasa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti

Merupakan tambahan pengetahuan dari dunia praktisi dan sebagai pembelajaran sebelum masuk ke dunia bisnis.

3. Bagi Pembaca

Sebagai sumbangan pustaka dan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran.