

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam keadaan perekonomian yang semakin sulit ini, banyak terjadi persaingan di berbagai bidang kehidupan, termasuk di dalamnya persaingan di dunia bisnis. Banyak perusahaan yang saling berlomba untuk mendapatkan pangsa pasar, sehingga hal ini memacu perusahaan untuk terus maju dalam memperbaiki kualitas bisnisnya. Disamping itu dengan adanya kemajuan teknologi, perusahaan dituntut pula untuk dapat mengikuti perkembangan zaman agar tidak tertinggal dengan yang lainnya. Supaya perusahaan dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, maka perusahaan tersebut harus dapat mengantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif dengan melakukan strategi yang tepat, agar tidak tersisih dalam persaingan. Selain itu perusahaan juga harus dapat mengantisipasi kecenderungan ekonomi di masa datang dan harus dapat bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama, hal itu dilakukan demi mempertahankan kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan.

Perkembangan dunia usaha melaju sangat pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya usaha yang mengalami perkembangan baik itu usaha yang bergerak untuk memproduksi barang maupun usaha jasa. Perkembangan usaha secara global tidak terlepas dari perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang semakin moderen dan canggih melihat kondisi ini perusahaan-perusahaan yang bergerak. Di dalam dunia usaha selalu berupaya meningkatkan kualitas dan mutu dari perusahaan tersebut.

Beberapa hal yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan agar mampu bersaing di dunia bisnis adalah dengan menciptakan manajemen perusahaan yang baik, memproduksi barang atau jasa yang berkualitas, sampai pada menciptakan pelayanan yang berkualitas untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepercayaan pelanggan untuk menggunakan produk/jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Menurut Supranto (2001:234) untuk mengukur kepuasan pelanggan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, diantaranya yaitu profesionalisme karyawan dan ketanggapan terhadap pelanggan. Profesionalisme merupakan kinerja karyawan perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen atau pelanggan, sedangkan ketanggapan pelayanan menunjukkan adanya perhatian perusahaan dalam menanggapi keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan. Untuk mencapai dan menciptakan kepuasan pelanggan, maka perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pelanggannya. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada para pelanggan sehingga pelanggan akan merasa senang dan tidak kecewa. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik ada lima dimensi yang perlu diperhatikan oleh perusahaan Tjiptono (2007:68) yaitu kebersihan, kerapian kenyamanan ruangan (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*).

Kualitas pelayanan terhadap depo isi ulang air minum pada saat ini semakin besar, depot air minum isi ulang (DAMIU) merupakan usaha industri yang melakukan proses pengolahan air baku menjadi air minum dan menjual langsung kepada konsumen. Air minum jenis ini dapat diperoleh dari depot-depot dengan harga lebih murah dari produk air minum dalam kemasan yang bermerk. Karena itu banyak masyarakat yang beralih pada layanan ini. Hal inilah yang menyebabkan depot air minum isi ulang banyak bermunculan (Pracoyo, 2006).

Sekarang ini, di kabupaten Probolinggo sudah banyak berdiri usaha-usaha depo air isi ulang seperti usaha depo air isi ulang AQUA'e yang berdiri sejak tahun 2010 yang beralamatkan di Desa Bucor Kulon, Pakuniran, Probolinggo. Persaingan usaha depo air isi ulang AQUA'e sangatlah ketat dikarenakan lokasi para pesaing sangatlah strategis, selain itu para pesaingnya memiliki pelayanan yang cukup bagus, memiliki fasilitas yang cukup lengkap. Depo air isi ulang AQUA'e harus mampu berkompetensi dengan para pesaingnya agar dapat bertahan dan tetap

menjadi pilihan utama bagi konsumen dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang berikan serta memberikan fasilitas yang memadai bagi konsumen. Dengan menggunakan *PerformanceAnalysis* (IPA) dapat lebih mudah mengetahui kondisi kepuasan pelanggan Depo air isi ulang AQUA'e. *PerformanceAnalysis* (IPA) merupakan suatu alat analisis untuk mengetahui sejauh mana mutu pelayanan yang telah dilakukan perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan untuk meningkatkan loyalitas konsumen. Persaingan bisnis dapat memicu setiap perusahaan untuk memotivasi sekaligus factor penggali dan pengembang potensi dalam menghadapi bentuk-bentuk persaingan sehingga dapat mengarah pada hal yang positif.

Adapun pesaing depo air isi ulang AQUA'e yang berada di kecamatan Pakuniran terdapat 2 yaitu depo air isi ulang Tirto Agung dan depo air isi ulang Bening. Beberapa data yang di peroleh dari para pemilik depo air minum wilayah Pakuniran terlihat tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1
Tabel penjualan depo air isi ulang di kecamatan Pakuniran

Tahun	Depo air isi ulang di kecamatan Pakuniran		
	AQUA'e	Tirto Agung	Bening
2015	852	283	407
2016	925	394	672
2017	1105	543	849
2018	1240	639	750
2019	1470	828	902
Jumlah	5592	2687	3580

Sumber: Data primier di olah tahun 2019

Berdasarkan Table 1.1 di atas menyatakan bahwa pada tahun 2015 penjualan depo AQUA'e sebesar 852 galon, pada tahun 2016 penjualan depo AQUA'e sebesar 925 galon, pada tahun 2017 penjualan depo AQUA'e sebesar 1105 galon, pada tahun 2018 penjualan depo AQUA'e sebesar 1240 galon, pada tahun 2019 penjualan depo AQUA'e sebesar 1470 galon, jadi dapat disimpulkan bahwa penjualan depo air isi ulang AQUA'e dari tahun 2015-2019 meningkat.

Penjualan depo air isi ulang Tirto Agung pada tahun 2015 sebesar 283 galon, pada tahun 2016 penjualan depo Tirto Agung sebesar 394 galon, pada tahun 2017 penjualan depo Tirto Agung sebesar 543 galon, pada tahun 2018 penjualan depo Tirto Agung sebesar 639 galon, pada tahun 2019 penjualan depo Tirto Agung sebesar 828 galon, jadi dapat disimpulkan penjualan depo air isi ulang Tirto Agung dari tahun 2015-2019 meningkat.

Penjualan depo air isi ulang Bening pada tahun 2015 penjualan depo Bening sebesar 407 galon, pada tahun 2016 penjualan depo Bening sebesar 672 galon, pada tahun 2017 penjualan depo Bening sebesar 849 galon, pada tahun 2018 penjualan depo Bening sebesar 750 galon, pada tahun 2019 penjualan depo Bening sebesar 902 galon, jadi dapat disimpulkan bahwa depo air isi ulang Bening menurun pada tahun 2018 dan pada tahun 2019 meningkat kembali.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Wirdha Purnomo & Dyah Riandadari (2015) Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Bengkel dengan menggunakan IPA (Importence performance Analysis) di PT. Arina Parama Gersik, kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh 23 atribut pelayanan bengkel Arina Motor di dapat rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 94%. Berdasarkan diagram kartesius terdapat 13 atribut yang dianggap penting, masing-masing atribut tersebar dalam 2 kuadran yaitu 6 atribut di kuadran A dan 7 atribut di kuadran B. Penelitian yang dilakukan oleh Ardi Suhendra & Dwi Prasetyanto (2016), kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh Ardi Suhendra & Dwi Prasetyanto, atribut keamanan dan kenyamanan penumpang, kepedulian petugas terhadap penumpang, serta kebersihan dalam bus harus di tingkatkan. Tingkat kepuasan dengan perhitungan CSI sebesar 71,74% yang berarti pengguna masih belum puas dengan pelayanan yang ada.

Penelitian yang dilakukan oleh Faishal Nur Pambudi & Erni Martini (2017) Analisis Service Recovery layanan Indihome Triple Play Kota Bandung,

kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh Berdasarkan hasil CSI, konsumen Indihome Triple Play merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan. Sedangkan berdasarkan IPA, PT Telkom perlu memperbaiki 5 item layanan mereka seperti perlunya penjelasan dari PT Telkom atas masalah yang timbul, perlunya tindak lanjut dari keluhan yang disampaikan, kurangnya upaya perwakilan perusahaan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh konsumen, dan tidak adanya informasi penyelesaian masalah yang telah dilakukan PT Telkom. Berdasarkan roadmap penelitian sebelumnya menyatakan bahwa variabel pelayanan dan variabel keamanan serta kenyamanan konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, jadi jika pelayanan dan kenyamanan konsumen ditingkatkan dengan baik dan dilakukan secara maksimal oleh depo air isi ulang AQUA`e maka kepuasan konsumen akan berpengaruh signifikan terhadap pejualan air mineral isi ulang di depo AQUA`e

Dalam penelitian ini penulis memilih objek penelitian depo air isi ulang AQUA`e karena depo air isi ulang tersebut memiliki penjualan yang cukup tinggi dibandingkan pesaingnya, selain itu pelayanan yang diberikan baik dan memiliki fasilitas yang lengkap. Dalam mempertahankan perusahaan maka perlu mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan sehingga dapat membuat perencanaan strategis, serta didalam mengukur tingkat kepuasan konsumen maka perlu membandingkan tingkat harapan konsumen dengan tingkat kinerja perusahaan. Adapun harapan yang diinginkan konsumen diantaranya kualitas pelayanan yang baik, harga jual produk sesuai dengan kualitas produk, lokasi yang strategis, keramahan dan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen, kebersihan toko, tersedianya kursi tunggu yang cukup, suasana toko yang nyaman, fasilitas parkir yang luas dan aman. Apabila tingkat harapan lebih tinggi daripada kinerja perusahaan itu berarti bahwa konsumen belum mencapai kepuasan dan begitu pula sebaliknya. Berbagai cara dapat ditempuh untuk mencapai tujuan tersebut, salah satunya adalah dengan memahami kebutuhan dan keinginan pasar untuk dijadikan dasar merumuskan strategi kepuasan konsumen. Melihat keadaan inilah penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen. Oleh karena itu penelitian ini mengambil judul **“Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan jasa pada depo air minum isi ulang AQUA`e dengan menggunakan metode IPA (*importance performance analysis*)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen yang ada pada depo air isi ulang AQUA'e ?
2. Bagaimana upaya yang di lakukan untuk meningktkan kualitas pelayananan pada depo air isi ulang AQUA'e sehingga tercipta kepuasan konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada pada depo air isi ulang AQUA'e;
2. Untuk menganalisis upaya yang di lakukan untuk meningktkan kualitas pelayananan pada depo air isi ulang AQUA'e sehingga tercipta kepuasan konsumen.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait. Adapun manfaat penelitian yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan, wawasan serta dapat menerapkan pengalaman dan ilmu yang telah didapat di bangku kuliah kedalam praktek, khususnya yang ada hubungannya dengan masalah penelitian tersebut.

2. Bagi Akademis

Dapat menjadi bahan kepustakaan yang dapat digunakan sebagai informasi dan sumber ilmu pengetahuan yang bisa dipergunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan;

3. Bagi Pihak Lain

Dapat dipergunakan sebagai data tambahan bagi yang secara kebetulan sedang meneliti penelitian yang sejenis serta dapat menjadi informasi yang bisa membantu untuk mengetahui pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan jasa.