

BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis sangat berkembang tajam baik itu mencakup pasar domestik maupun mancanegara. Perusahaan membutuhkan strategi yang jitu untuk memenangkan persaingan dengan kompetitornya. Salah satu dari strategi tersebut perusahaan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan baik itu dari pembenahan kualitas produk, perbaikan layanan kepada pelanggan hingga pemberian harga yang sesuai dengan pelanggan. Dengan begitu loyalitas pelanggan kepada perusahaan dapat terjaga.

Kualitas pelayanan jasa yang berhubungan dengan keputusan tentang kepuasan karena dapat dipersepsikan sebagai ukuran maupun cara yang berbeda tentang harapan dan tindakan yang dilakukan oleh konsumen (Tjiptono, 2007:270). Kualitas pelayanan juga merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima konsumen dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan konsumen, meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen merupakan langkah awal keberhasilan suatu industri jasa untuk masa yang akan datang dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan konsumen. Kepuasan adalah tahap dalam keputusan memakai jasa dimana konsumen benar-benar membeli (Kotler dan Armstrong, 2007). Kepuasan adalah kesimpulan dari pemakaian antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan. Kepuasan konsumen adalah kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan (Kotler, 2009).

Menurut Triyono Setyo (2012) Saat ini bisnis jasa pengiriman barang dalam negeri berkembang cukup pesat. Perkembangan ini ditandai dari munculnya sejumlah perusahaan baru dalam beberapa tahun belakangan yang bergerak dalam bidang industri yang sama yaitu industri jasa pengiriman. Peningkatan tersebut sedikit banyak terjadi atas aktifitas pengiriman logistik seiring dengan berkembangnya dunia usaha dan juga pesatnya perkembangan bisnis e-commerce yang sangat berkaitan dengan industri jasa pengiriman. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat memberikan pelayanan jasa pengiriman dengan mendirikan beberapa perusahaan diseluruh wilayah Indonesia. Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi, kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Ratminto, 2006). Namun, sampai saat ini usaha swasta tersebut masih tidak dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan

swasta. Keluhan-keluhan pelanggan belum dapat dijadikan ukuran untuk melakukan perbaikan. Pihak perusahaan harus mengetahui terlebih dahulu secara pasti keinginan dan kebutuhan serta sejauh mana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan selama ini, sehingga dapat diketahui dengan pasti faktor-faktor apa saja yang menyebabkan penurunan pelanggan. Hal ini untuk menghindari kekeliruan dalam melakukan perbaikan akibat adanya perbedaan persepsi antara pihak perusahaan dan pelanggan. Keinginan pelanggan belum tentu sama dengan apa yang dimaksud dan dipahami oleh pihak perusahaan. Informasi dari pelanggan tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa / pelayanan dengan menentukan prioritas perbaikan / peningkatan kualitas jasa yang semestinya di dahulukan. Metode merupakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dimana deskripsi aktivitas, penelitian dan penilaian bersifat subyektif, tidak pasti dan tidak tepat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan *servqual* yang dikombinasikan dengan teori agar pengukuran persepsi dan harapan dari pelanggan dapat diukur dengan tepat. Penilaian terhadap tingkat layanan kesehatan di puskesmas dilakukan dengan kuesioner yang akan diberikan kepada pelanggan. Untuk mengantisipasi kesubjektifan pasien selaku responden dalam pemberian nilai maka peneliti akan menggunakan metode (Kusumadewi,2004) mengatakan metode digunakan untuk membantu responden memberi nilai yang lebih obyektif, yaitu saat responden memberi nilai “baik”, maka seberapa baik yang dimaksud responden, apakah baik yang menjurus ke sangat baik atau baik yang menjurus sedang.

Roadmap Penelitian terdahulu yang sama-sama menggunakan metode *servqual* juga mengukur gap kepuasan pelanggan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Rahcman (2012) dengan judul Analisis Metode Servqual Pada Jasa Pengiriman Barang Ekspres”Yakin Esok Sampai”. Penelitian yang dilakukan oleh Donoriyanto (2017) Analisis kualitas pelayanan jasa pengiriman barang dengan metode servqual dan QFD di PT. APAS, dan kemudian penelitian yang dilakukan oleh Kuntoro dkk (2017) dengan judul Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pelanggan Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Penelitian yang sekarang juga menggunakan metode servqual pada perusahaan jasa pengiriman barang yakni PT. Buah Candra Dewi Lumajang.

PT. Buah Candra Dewi merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang antar provinsi. Penerapan metode *servqual* untuk mengukur kualitas pelayanan yang dapat menganalisa pelanggan puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. PT. Buah Candra Dewi banyak didatangi oleh konsumen untuk menggunakan jasanya. Berikut adalah daftar omset target dan realisasi dalam kurun waktu lima tahun terakhir:

Tabel 1.1: Target Dan Realisasi PT. Buah Candra Dewi Lumajang 2017

| No | Tahun | Omset Yang Ditarget | Realisasi |
|----|-------|---------------------|-------------------|
| 1 | 2013 | Rp. 200.000.000,- | Rp. 180.000.000,- |
| 2 | 2014 | Rp. 250.000.000, | Rp. 220.000.000,- |
| 3 | 2015 | Rp. 300.000.000, | Rp. 275.000.000,- |
| 4 | 2016 | Rp. 350.000.000, | Rp. 310.000.000,- |
| 5 | 2017 | Rp. 400.000.000, | Rp. 390.000.000,- |

Sumber: PT. Buah Candra Dewi Lumajang 2017

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat pada tahun 2013 omset yang ditarget sebesar Rp. 200.000.000,- dan terealisasi sebesar Rp. 180.000.000,-, pada tahun 2014 omset yang ditarget sebesar Rp. 250.000.000,- dan terealisasi sebesar Rp. 220.000.000,-, pada tahun 2015 omset yang ditarget sebesar Rp. 300.000.000,- dan terealisasi sebesar Rp. 275.000.000,-, pada tahun 2016 omset yang ditarget sebesar Rp. 350.000.000,- dan terealisasi sebesar Rp. 310.000.000,-, pada tahun 2017 omset yang ditarget sebesar Rp. 400.000.000,- dan terealisasi sebesar Rp. 390.000.000,-. Dalam kurun waktu 5 tahun terakhir realisasi omset PT. Buah Candra Dewi masih belum mencapai omset yang ditargetkan. Faktor kualitas layanan yang diduga kurang memuaskan konsumen yang menyebabkan omset PT. Buah Candra Dewi tidak mencapai target, maka dengan kejadian ini pihak PT. Buah Candra Dewi harus berani menggunakan metode *servqual* (*service quality*) untuk mengukur seberapa bagus kualitas layanan yang diberikan karyawan PT. Buah Candra Dewi kepada konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut terdapat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu metode *servqual* (*service quality*). *Servqual* adalah alat yang digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan serta kesenjangan yang ada dalam model kualitas jasa. Dalam penilaian persepsi dan ekspektasi pada metode *servqual* menghasilkan penilaian responden yang bersifat pandangan (perasaan) sendiri. Dengan dilakukannya peningkatan kepuasan pelayanan secara terpadu dengan metode *service quality*, diharapkan pihak puskesmas dapat mengembangkan strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah kita ketahui bahwa data dan fenomena diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :
 Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan PT. Buah Candra Dewi menggunakan Metode *Servqual* yang dilihat dari lima dimensi *Service Quality* (*tangibles* (Bukti Fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) ?

1.3 Tujuan Peneliiian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan PT. Buah Candra Dewi berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja industri.
2. Bagi Pihak Lain /Almamater
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan referensi perpustakaan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *servqual*.
3. Bagi penyusun
Penelitian ini diharapkan menambah pemahaman mengenai *servqual*.

