

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Banyaknya restoran cepat saji yang ada di Indonesia membuat aktivitas mesin-mesin yang digunakan saat operasional cukup tinggi. Sehingga membutuhkan perawatan dan perbaikan pada mesin yang digunakan oleh vendor *franchise*, tetapi vendor *franchise* tidak mempunyai peralatan serta karyawan khusus untuk melakukan perawatan dan perbaikan pada mesin tersebut, oleh karena itu vendor-vendor membutuhkan perusahaan eksternal yang bergerak pada bidang jasa untuk melakukan perawatan dan perbaikan pada mesinnya. Perusahaan eksternal tersebut menyediakan service jasa yang dibutuhkan oleh vendor-vendor *franchise*. Dimana Pelayanan yang diberikan perusahaan eksternal merupakan komponen terpenting dari suatu perusahaan jasa.

Kualitas merupakan suatu perasaan puas atau kecewa dari pelanggan yang dapat diukur setelah membeli suatu barang atau jasa. Pelanggan yang merasa puas dengan produk atau layanan jasa yang telah diberikan akan melakukan pembelian secara berulang ataupun akan melakukan kerja sama dengan perusahaan seperti menjalin kontrak untuk melakukan perawatan *service* pada mesinnya. Pelayanan diduga merupakan suatu kegiatan yang tujuan dilakukannya untuk kepuasan pelanggan. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memenangkan hati pelanggan. Apabila pelanggan tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien. *After Sales Service* merupakan komponen suatu perusahaan kepada pelanggan dalam menjual produk atau jasa, apabila saat terjadi kerusakan atau ketidakinginan yang menyangkut kualitas dari suatu produk atau jasa maka perusahaan akan memberikan jaminan atau garansi.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan yang diukur setelah menerima produk atau jasa yang diberikan sesuai dengan harapannya atau tidak. Banyak perusahaan sejenis yang sudah mulai berkembang maka dari itu persaingan pun semakin ketat, agar dapat bersaing dengan perusahaan lain hal utama yang harus diperhatikan dan diutamakan yaitu kepuasan pelanggan, agar dapat bertahan.

PT. Rotaryana Engineering merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa *service* dan *spare part*. PT. Rotaryana Engineering berdiri sejak tahun 2006 dengan kantor pusat terletak di Cikini Jakarta Pusat. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil 2 (Dua) Vendor yang bekerja sama dengan perusahaan yaitu : Starbucks Coffee dan Burger King. Kualitas Pelayanan yang terdapat di PT. Rotaryana Engineering yaitu perusahaan menyediakan *call center* dan admin pada setiap cabang untuk merespon *email* dari *customer* dalam menginformasikan mesin yang rusak. Kemudian tersedianya teknisi di setiap cabang untuk mem *follow up* atau melakukan perbaikan pada mesin yang rusak. Terdapat juga gudang *spare part* yang terletak di kantor pusat dan di kantor cabang sekaligus *delivery* untuk mengantarkan *spare part* ke *store*. Dalam melakukan pemesanan *spare part* maka perusahaan akan membuat penawaran terlebih dahulu ke *customer* dengan harga *spare part* yang terdapat di *price list* yang telah di setujui oleh kedua belah pihak saat melakukan kerja sama kontrak. Pelayanan yang diberikan perusahaan yaitu menyediakan teknisi sesuai kelasnya mulai dari pendingin, pemanas dll. Perusahaan juga menyediakan layanan *service* bulanan untuk melakukan perawatan mesin yang sudah di *schedule*kan setiap 1 bulan sekali. sedangkan *After sales service* atau layanan purna jual yang diberikan adalah dengan memberikan garansi pada *spare part* jika terjadi kerusakan dalam bentuk fisik maupun fungsinya, ataupun produk yang diberikan tidak sesuai dengan deksripsi. Waktu garansi part yang diberikan yaitu dalam jangka waktu 3 Bulan saat barang diterima dan dipasang. Sedangkan garansi pada mesin jangka waktu yang diberikan 1 Tahun saat melakukan pembelian. Garansi mulai berlaku setelah pemasangan selesai dan telah diterima oleh pelanggan dengan menandatangani berita acara serah terima atau surat jalan pemasangan.

Permasalahan – permasalahan yang terjadi saat operasional di PT. Rotaryana Engineering dalam kualitas pelayanan yaitu lama nya kedatangan teknisi untuk melakukan perbaikan mesin di store sehingga membuat *respon time* teknisi dalam *memfollow up incall* lebih dari 4 jam. Kemudian ketersediaan part yang dibutuhkan status nya tidak *ready* atau *indent* sehingga pada saat pemasangan part menjadi lama dan membuat pihak store maupun HO (*Head Office*) Starbucks Coffee dan Burger King menanyakan informasi tentang ketersediaan *partnya*. Maka dari itu untuk mengurangi waktu dalam menunggu *spare part* yang dibutuhkan, perusahaan melakukan pemasangan part kanibal yang sudah diperbaiki sebelumnya untuk dipasangkan sementara. Lalu masalah yang sering terjadi yaitu pengiriman penawaran yang lama membuat proses approval pihak HO menjadi lama pula, sehingga proses penawaran hingga approval dan permintaan barang ke gudang menjadi lebih dari 1 hari. Yang mengakibatkan pemasangan part nya di esok hari nya. Pelayanan untuk store yang diakses dengan mobil operasional kantor seperti Cipali dan *Rest Area* KM menjadi lama dikarenakan mobil operasional yang hanya satu jadi sehingga harus menunggu selesai pekerjaan yang sedang menggunakan mobil tersebut, proses nya pun menjadi lebih dari 3x24 jam. Durasi waktu pemasangan part pun lebih lama daripada yang dijadwalkan. Permasalahan yang sering ditemukan saat melakukan penanganan klaim garansi yang sering terjadi di perusahaan antara lain: 1) saat klaim tidak langsung direspon cepat oleh pihak account, 2) personil teknisi tidak segera dikirimkan ke lokasi untuk melakukan pengecekan, 3) ketersediaan *spare part* yang tidak *ready*, 4) proses pengeluaran barang yang sangat lama karena perlu persetujuan dengan beberapa pihak manajemen terlebih dahulu. Yang kita ketahui, bahwa di dalam dunia bisnis kualitas pelayanan dan *after sales service* merupakan hal yang sangat penting, dimana kualitas pelayanan dan *after sales service* menghasilkan kepuasan pelanggan karena pelanggan percaya akan kualitas yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan *After Sales Service* terhadap kepuasan pelanggan dalam layanan service dan spare part Pada PT. Rotaryana Engineering dan mengetahui variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada

vendor Starbucks Coffee dan Burger King. Maka penelitian ini di rumuskan dalam bentuk skripsi yaitu dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan After Sales Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jasa PT. Rotaryana Engineering (Studi pada Vendor Starbucks Coffee dan Burger King di Cabang Jakarta Timur).**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Vendor Starbucks Coffee dan Burger King) ?
2. Apakah *after sales service* (garansi *part* dan mesin) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Vendor Starbucks Coffee dan Burger King) ?
3. Bagaimanakah cara meningkatkan kualitas pelayanan dan *after sales service* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Vendor Starbucks Coffee dan Burger King) ?

## **1.3 Batasan Masalah**

1. Penelitian ini dilakukan terbatas pada variabel kualitas pelayanan, *after sales service* dan kepuasan pelanggan.
2. Tempat perusahaan jasa yang diteliti adalah PT. Rotaryana Engineering cabang Jakarta Timur.
3. Subjek yang diteliti adalah Vendor Starbucks Coffee dan Burger King.
4. Data yang diambil pada pelanggan atau (Vendor) melalui penyebaran kuesioner.
5. Penelitian ini dibatasi dikarenakan keterbatasan waktu, biaya, tempat agar dapat mencapai sasaran yang diharapkan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Vendor Starbucks Coffee dan Burger King.
2. Untuk mengetahui pengaruh *after sales service* terhadap kepuasan pelanggan pada Vendor Starbucks Coffee dan Burger King.

3. Untuk mengetahui cara meningkatkan kualitas pelayanan dan *after sales service* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Vendor Starbucks Coffee dan Burger King.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yaitu :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang kualitas pelayanan dan *after sales service* terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh PT. Rotaryana Engineering, dan juga dapat bisa diterapkan jika ingin membuka bisnis jasa.

2. Bagi Pembaca / Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan pengetahuan bagi pembaca atau bagi peneliti, yang sedang dalam melakukan penelitian terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. Rotaryana Engineering mengenai pentingnya pengaruh kualitas pelayanan dan *after sales service* terhadap kepuasan pelanggan.

4. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi dalam melakukan penelitian yang lebih mendalam di masa yang akan mendatang.

### **1.6 Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk mempermudah dalam penyusunan penelitian ini, maka dibuatlah sistematika penulisan skripsi sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta yang terakhir sistematika penulisan.

## **BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori dan pengertian yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yaitu kualitas pelayanan, *after sales service* dan kepuasan pelanggan serta berbagai referensi yang mendukung dijadikan sebagai landasan berpikir dalam penyusunan penelitian.

## **BAB III            METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai metode penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber datanya, populasi dan sampel, alat instrumen yang dilakukan dan juga teknis analisis data.

## **BAB IV            HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan hasil hasil dari tahapan penelitian, mulai dari deksripsi objek penelitian, deksripsi responden beserta indeks jawabannya, hingga hasil penelitian dan implementasi kualitas pelayanan dan *after sales service* terhadap kepuasan pelanggan di PT. Rotaryana Engineering.

## **BAB V            PENUTUP**

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan berisikan pendapat akhir dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Sedangkan saran berisikan, masukan bagi perusahaan maupun penelitian di masa mendatang.