

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan industri manufaktur di seluruh dunia yang sekarang ini sudah mengarah menjadi perkembangan industri 4.0 yang dimana salah satu tuntutan dari perkembangan ini adalah menuntut setiap perusahaan khususnya manufaktur melakukan perubahan dalam mesin–mesin produksinya dari yang sebelumnya adalah manual menjadi otomasi. Dari efek global akan adanya perkembangan industri 4.0 dirasakan juga para pengusaha yang memiliki jenis usaha dalam bidang jasa. Dalam hal ini perusahaan penyedia jasa yang berdampak ialah perusahaan yang menjual jasanya dalam bidang otomasi.

Namun dalam persaingannya setiap perusahaan jasa harus melakukan yang terbaik khususnya dalam hal pelayanan, hal ini perlu dilakukan agar konsumen memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dan baik terhadap pelayanan dan juga produk yang diberikan. Kepuasan konsumen menjadi faktor utama dalam berkembang atau tidaknya perusahaan jasa tersebut, maka kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting agar bisnis ini dapat bertahan dan terus berkembang. Pemilik bisnis harus mengetahui strategi pemasaran yang tepat dan mengimplementasikan dalam usahanya, sehingga bisa memberikan kepuasan yang baik kepada konsumen itu sendiri.

PT. XYZ adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang dimana perusahaan menjual produk serta perawatan robot dan mesin las dengan merk dagang OTC Daihen. Dalam menjalankan usahanya perusahaan sadar betul akan banyaknya pesaing bisnis dalam bidang yang sama walaupun dengan merk yang berbeda. Hal itu membuat perusahaan harus mampu membuat konsumennya merasa diberikan pelayanan yang baik agar usahanya dapat bertahan dan berkembang serta tetap dipercaya oleh konsumennya.

Pada setiap aktivitas pekerjaannya, perusahaan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar tidak mendapatkan komplain dari beberapa

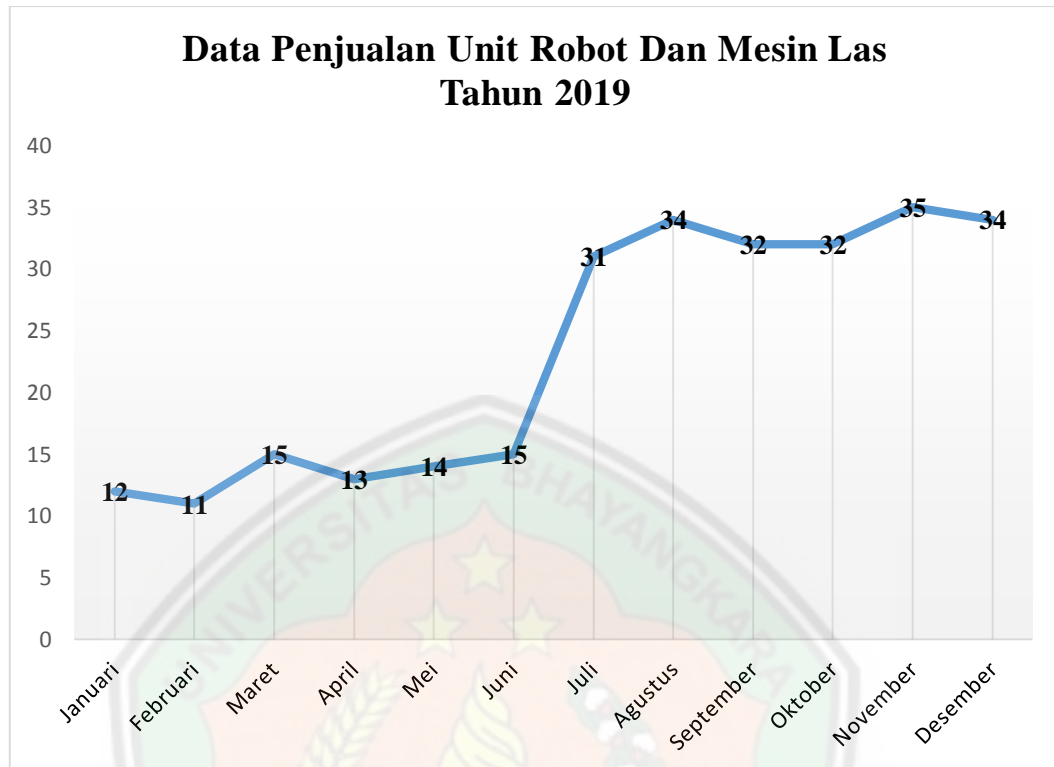
konsumennya, dan perusahaan juga akan selalu memberikan jaminan kepada konsumennya apabila ditemukan hal-hal yang abnormal dari produk ataupun pelayanan yang diberikan oleh teknisi. Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti dari PT. XYZ, pada periode Bulan Juli sampai Desember Tahun 2019 penjualan unit robot maupun mesin las terjadi peningkatan dari periode sebelumnya pada Bulan Januari sampai Juni Tahun 2019, adapun grafik penjualan unit robot maupun mesin las pada periode Tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Data Penjualan Unit Periode Tahun 2019

Data Penjualan Unit Robot Dan Mesin Las Periode Tahun 2019				
No	Bulan	Robot Las	Mesin Las	Total
1	Januari	4	8	12
2	Februari	3	8	11
3	Maret	6	9	15
4	April	5	8	13
5	Mei	7	7	14
6	Juni	7	8	15
7	Juli	13	18	31
8	Agustus	16	18	34
9	September	15	17	32
10	Oktober	17	15	32
11	November	16	19	35
12	Desember	18	16	34
Total		127	151	278

Sumber: PT. XYZ (2019)

Dan berikut ini adalah bentuk grafik dari data penjualan unit pada periode Tahun 2019 yang dapat dilihat pada gambar 1.1 di bawah ini.



Gambar 1. 1. Data Penjualan Unit Periode Tahun 2019

Sumber: PT. XYZ (2019)

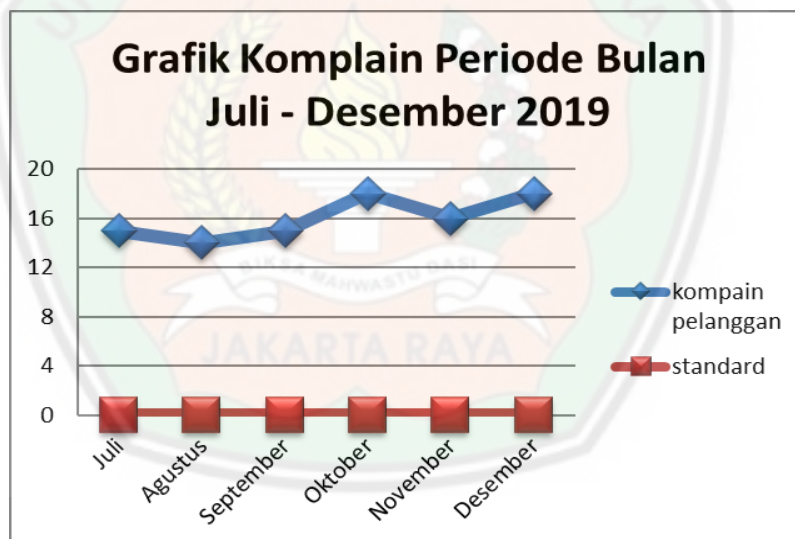
Dari grafik penjualan yang dapat dilihat pada gambar 1.1 diketahui bahwa pada periode Bulan Juli sampai Desember 2019 penjualan unit robot maupun mesin las terjadi peningkatan dari periode enam bulan sebelumnya. Dari sisi lain, hal yang ingin diketahui oleh peneliti ialah bagaimana nilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh teknisi PT. XYZ pada periode Bulan Juli sampai Desember 2019. Hal tersebut dapat diketahui dengan melihat jumlah komplain yang diterima oleh PT. XYZ dari para konsumen pada periode tersebut, dan berikut ini adalah data komplain pada periode Bulan Juli sampai Desember 2019 yang diterima oleh peneliti dari divisi teknisi yang dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1. 2. Data Komplain Konsumen Bulan Juli – Desember 2019

Data Tabel Komplain Konsumen							
Jenis Komplain	Bulan						Total
	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
Teknisi Datang Terlambat	4	3	2	3	3	4	19
Pengiriman Barang Terlambat	4	2	3	4	3	3	19
Etika atau Perilaku Teknisi	3	4	4	3	3	3	20
Waktu Dalam Pengecekan Masalah Terlalu Lama	2	3	3	3	4	5	20
Pengajuan Spare Part Yang Tidak Sesuai Kebutuhan	2	2	3	5	3	3	18
Total	15	14	15	18	16	18	96

Sumber: PT. XYZ (2019)

Dan berikut ini adalah bentuk grafik dari data tabel komplain konsumen yang dapat dilihat gambar 1.2 di bawah ini.



Gambar 1. 2. Grafik Komplain Konsumen

Sumber : PT. XYZ (2019)

Dari tabel 1.2 dan gambar 1.2 di atas menunjukkan adanya komplain yang diterima oleh PT. XYZ dengan nilai yang masih cukup tinggi, yang dalam hal ini diketahui bahwa hal tersebut tidak sesuai dengan keinginan dari manajemen perusahaan yang memiliki target yakni “zero complain”. Namun dalam hal ini peneliti juga mengetahui pihak manajemen perusahaan belum pernah melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan terhadap

kepuasan konsumennya, sehingga belum adanya alat ukur yang jelas untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen PT. XYZ. Oleh karena itu perlu dilakukan adanya penelitian terkait cara pengukuran kualitas pelayanan dari pihak manajemen perusahaan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, serta mengetahui keinginan dari konsumennya.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan menangani dari masalah yang ada, perlu dilakukan adanya analisis yakni analisis kualitas pelayanan teknisi pada PT. XYZ. Analisis ini bertujuan untuk mengukur hubungan dan pengaruh serta jarak atau *gap* kualitas pelayanan teknisi terhadap kepuasan konsumen PT. XYZ. Sehingga nantinya akan dapat memberikan informasi kepada pihak manajemen perusahaan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi untuk kepuasan konsumennya. Maka dari itu peneliti menggunakan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) dalam penelitian yang bertujuan membantu peneliti untuk mengevaluasi kualitas pelayanan teknisi terhadap kepuasan konsumennya yang telah melakukan komplain kepada PT. XYZ. Tidak hanya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta jarak atau *gap* antara keduanya, tetapi analisis ini juga sebagai pedoman untuk mengembangkan usaha-usaha dalam memperkuat atribut yang lemah dan mempercepat pengembangan inovasi pelayanan.

Maka berdasarkan latar belakang masalah di atas yang telah dijelaskan, maka penulis dalam melakukan penelitian ini akan mengambil nama judul penelitian dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TEKNISI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. XYZ DENGAN PENDEKATAN *SERVQUAL*”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Adanya komplain terhadap pelayanan teknisi PT. XYZ dari beberapa konsumen pada saat terjadinya peningkatan penjualan unit pada periode Bulan Juli sampai Desember 2019 sebanyak 96 kali komplain.

2. Belum adanya penelitian oleh perusahaan dalam mengukur tingkat hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan teknisi terhadap kepuasan konsumen.
3. Belum adanya penelitian oleh perusahaan dalam mengukur jarak atau *gap* antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian maka rumusan masalah yang ada adalah :

1. Apakah terdapat hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan teknisi PT. XYZ terhadap kepuasan konsumen PT. XYZ ?
2. Apakah adanya jarak atau *gap* antara kualitas pelayanan teknisi PT. XYZ terhadap kepuasan konsumen ?
3. Usulan perbaikan seperti apa untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan teknisi PT. XYZ terhadap kepuasan konsumen PT. XYZ ?

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang timbul di atas maka perlu adanya batasan masalah yang jelas, yaitu :

1. Penelitian hanya akan membahas hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan teknisi terhadap kepuasan konsumen PT. XYZ.
2. Penelitian hanya akan membahas jarak atau *gap* antara kualitas pelayanan teknisi PT. XYZ terhadap kepuasan konsumen PT. XYZ.
3. Penelitian hanya akan membahas usulan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan teknisi PT. XYZ terhadap kepuasan konsumen PT. XYZ.

1.5. Tujuan Penelitian

Dari batasan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah adanya hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan teknisi PT. XYZ terhadap kepuasan konsumen PT. XYZ.
2. Mengetahui jarak atau *gap* antara kualitas pelayanan teknisi PT. XYZ terhadap kepuasan konsumen PT. XYZ.
3. Mengetahui usulan perbaikan seperti apa untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan teknisi PT. XYZ terhadap kepuasan konsumen PT. XYZ.

1.6. Manfaat Penelitian

Secara umum, manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mendapatkan pengetahuan dan pemahaman tentang bagaimana cara untuk menganalisis dan menemukan pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa terhadap konsumennya.
2. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan konsumen, sehingga dapat menentukan langkah-langkah yang baik untuk perkembangan bisnis selanjutnya.

1.7. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT XYZ yang berlokasi di JL. Akasia II Blok AE 3-4-5 Delta Silicon Industrial Park Kawasan Industri Lippo Cikarang. Dan penelitian dilakukan selama kurang lebih 3 bulan terhitung dari tanggal 02 Desember 2019 hingga tanggal 28 Februari 2020.

1.8. Metode Penelitian

Dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, penelitian ini dilakukan dengan metode sebagai berikut :

1. Kuesioner

Angket merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi, metode ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai harga, kualitas pelayanan dan nilai konsumen terhadap kepuasan konsumen. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner dengan sekalalikert, dimana pada masing-masing jawaban diberikan skor.

2. Wawancara

Merupakan kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatapapan langsung dengan responden. Interview dimana pertanyaan pada kuesioner tersusun sedemikian rupa menurut urutan dan penggolongan data yang diperoleh dari responden, yaitu yang berkaitan dengan kepuasan konsumen PT. XYZ.

3. Observasi

Yaitu mengadakan penelitian secara langsung mengenai kegiatan yang dilaksanakan dari latar belakang yang ada pada saat ini yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi.

4. Studi Pustaka

Dilakukan studi literatur teori-teori yang menjadi acuan dalam pelaksanaan penelitian. Seperti buku pengukuran tingkat kepuasan konsumen, maupun berbagai artikel terkait penelitian ini.

1.9. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pengkajian, penulisan, pembahasan dan penyusunan laporan skripsi ini, maka dibuat sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, tempat dan waktu penulisan, metode penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai, pengertian kualitas, pengertian pengendalian kualitas dan alat bantu pengendalian kualitas serta materi-materi yang menunjang penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini diuraikan mengenai jenis penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data serta kerangka pemikiran yang menggambarkan bagaimana penelitian ini dilaksanakan.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran atau deskripsi objek yang diteliti, analisis data, dan memberikan saran-saran perbaikan untuk perusahaan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan hasil penelitian yang ditulis secara singkat hasil yang diperoleh dari penelitian ini . Kemudian pemberian saran khususnya untuk kelangsungan penelitian yang akan datang bagi pimpinan PT. XYZ.