

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis setiap harinya persaingan semakin ketat antara satu dan lainnya, baik dalam bidang produk maupun jasa. Hal ini dapat dilihat dari munculnya perusahaan-perusahaan yang baru buka khususnya di Bekasi dan sekitarnya. Sehingga membuat persaingan yang ketat dan membuat masing-masing perusahaan berlomba-lomba untuk membuat pelanggannya merasa puas dan terpenuhi dalam pelayanan maupun produk yang dijualnya. Berbagai cara dilakukan mulai dari pemberian diskon besar-besaran, layanan gratis ongkir, atau *all risk warranty*. Semua itu dilakukan agar konsumen memiliki daya beli yang tinggi dan dapat memilih pada pilihan yang tepat untuk kehidupan yang lebih efektif dan efisien.

Sebuah perusahaan yang bergerak di bidang produk maupun jasa harus mengutamakan kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan dan tim *marketing*. Karena bagaimanapun juga sebuah perusahaan tidak lain tidak bukan untuk mencari keuntungan. Pelanggan juga memperhatikan sebuah perusahaan yang menawarkan produk maupun jasanya melalui reputasi perusahaan tersebut, nilai produk, pelayanan yang diberikan secara personal bahkan pelayanan *Aftersales*, yang dimana pelanggan merasa di nomor-satukan. Pelanggan pun akan mencari tahu mengenai latar belakang produk yang dicari, manfaat produk, dan kegunaannya. Sehingga produk yang dimaksud dapat memberikan solusi dan perasaan puas kepada pelanggan. Mutu atau kualitas suatu produk pun tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa layanan tersebut. Jika pelanggan merasa tidak puas atau tidak terpenuhi, maka produk tersebut dianggap gagal dalam memenuhi jawaban atau solusi dari ekspektasi yang pelanggan harapkan.

Sebuah perusahaan harus mampu bersaing dan menunjukkan bahwa produknya memiliki keunggulan daripada kompetitor lainnya dan pelayanannya adalah yang terbaik di kelasnya. Pada penelitian ini, peneliti mengamati sebuah

perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur dan servis pada produk segala macam Hidrolik yaitu PT. Rekan Daya Perkasa telah berdiri sejak tahun 2014. PT. Rekan Daya Perkasa merupakan perusahaan spesialis pembuatan dan servis hidrolik. Dalam setiap tahunnya selalu kedatangan berbagai macam kasus yang menjadi pembelajaran setiap harinya.

Gambar 1.1 Produk Hidrolik PT. Rekan Daya Perkasa



Sumber : PT. Rekan Daya Perkasa

Dalam menangani kasus, PT. Rekan Daya Perkasa selalu memberikan yang terbaik, namun ada saja masalah yang muncul pada segi pelayanan maupun produk yang dihasilkan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Maka dari itu sesuai data yang ditampilkan terdapat tingkat penjualan hidrolik selama 3 tahun terakhir. Berdasarkan data rekapitulasi penjualan hidrolik oleh tim *sales* selama 3 periode menunjukkan tingkat penjualan hidrolik pada setiap tahunnya.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Penjualan Hidrolik

Tahun	Rekapitulasi penjualan per tahun
2017	1.101.330.000
2018	1.528.826.000
2019	1.015.365.000
Total	3.595.581.000

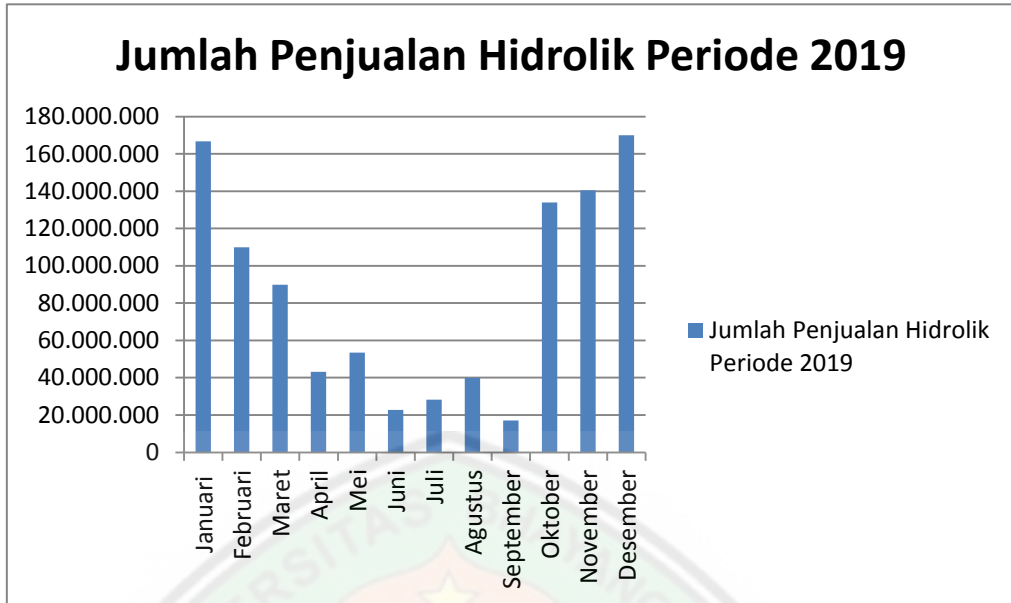
Sumber : PT. Rekan Daya Perkasa

Pada tahun 2017 ke 2018 kenaikan terjadi hingga 38,8% hal ini menjadi pertanda baik bagi perusahaan karena menghasilkan penjualan yang baik. Namun, pada tahun 2018 ke 2019 mengalami penurunan hingga 33,6%. Hal ini menunjukkan terdapat indikasi bahwa pelanggan belum memiliki rasa kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan perusahaan maupun kualitas produk yang diberikan. Pada kenyataannya terlihat pada tahun 2018-2019 mengalami penurunan pada penjualan hidrolik, hal ini disebabkan karena pelanggan merasa kecewa dengan kualitas pelayanan dan produk pada tahun 2019 di bulan Maret hingga Juni.

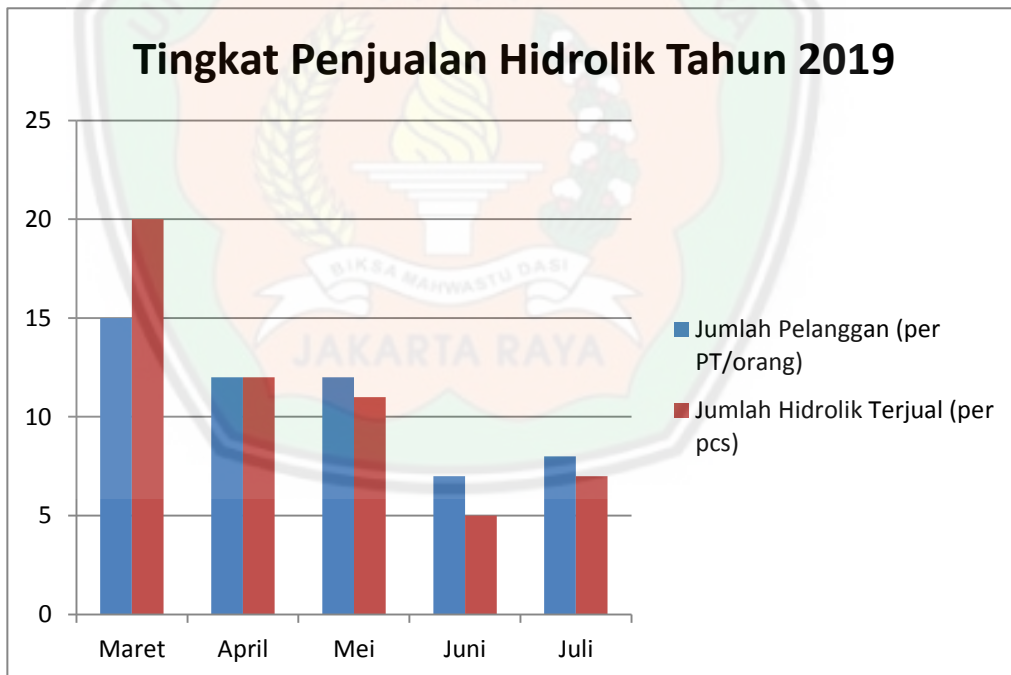
Tabel 1.2 Rekap Penjualan Hidrolik 2019

Rekap Penjualan Hidrolik Periode 2019					
(dalam jutaan)					
Bulan	Nama Sales				Total
	RDP	DM	RDS	RH	
Januari	51,658	59,430	55,640	-	166,728
Februari	13,491	74,640	21,732	-	109,863
Maret	40,874	31,673	17,264	-	89,811
April	12,690	24,887	5,582	-	43,159
Mei	37,950	10,450	5,000	-	53,400
Juni	5,050	17,740	-	-	22,790
Juli	21,604	2,661	3,928	-	28,193
Agustus	13,497	25,176	1,247	-	39,920
September	5,000	12,132	-	-	17,132
Oktober	9,500	82,550	27,202	14,631	133,883
November	24,150	88,308	-	28,032	140,490
Desember	5,507	125,929	32,920	5,640	169,996
Total	240,971	555,576	170,515	48,303	1.015,365

Gambar 1.2 Grafik Penjualan Hidrolik 2019

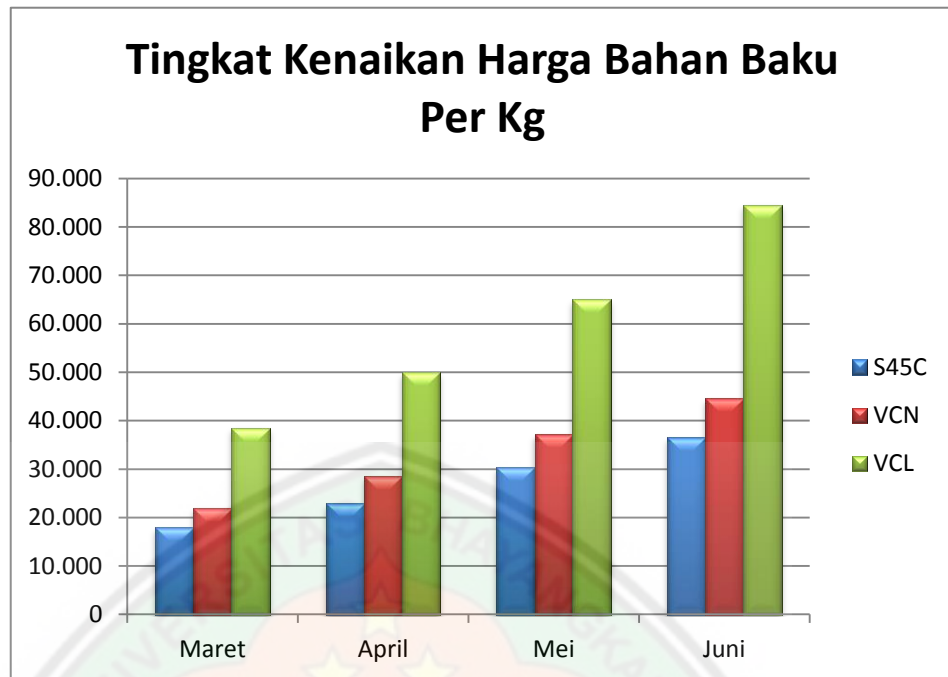


Gambar 1.3 Grafik Jumlah Pelanggan dan Hidrolik



Penurunan ini disebabkan oleh harga bahan material yang naik secara pesat, sehingga tim sales memberikan solusi untuk *downgrade* pemilihan bahan baku. Kenaikan harga bahan baku yang semula diangka Rp.18.000/kg menjadi Rp.84.500/kg, didapati data kenaikan bahan baku sebagai berikut.

Gambar 1.4 Grafik Kenaikan Harga Bahan Baku



Pada tampilan dan uraian di atas, maka terlihat bahwa pelanggan mengalami penurunan pada bulan Maret – Juni, begitu juga dengan penjualan pada bulan Maret hingga Juni. Dampak yang muncul akibat terjadinya peningkatan harga serta kelangkaan bahan baku adalah banyaknya keluhan yang kami terima dari pelanggan diantaranya yaitu meningkatnya harga jual hidrolis, kualitas produk yang diterima menurun akibat dampak kenaikan harga bahan baku, dan pengiriman barang pun terlambat akibat dari langkanya bahan baku. Hal tersebut memiliki indikasi bahwa pelanggan belum merasa puas pada pelayanan maupun kualitas produk yang di berikan oleh PT. Rekan daya Perkasa. Lalu apakah tim sales dan marketing telah melakukan pekerjaannya dengan baik dalam memenuhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan ? apakah kinerja sales dan kualitas sudah sesuai dengan harapan pelanggan ? apakah perlu adanya sebuah perbaikan agar pelanggan menjadi loyal ?

Berdasarkan uraian diatas maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul ” **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Sales Engineering Dan Kualitas Produk Dengan Metode Importance Performance**

Analysis“ (Studi Kasus Di PT. Rekan Daya Perkasa). Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan kualitas produk pada atribut-atribut tertentu, sehingga PT. Rekan Daya Perkasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produknya agar dapat bersaing dengan kompetitor lain.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang terdapat beberapa masalah dalam kinerja sales pada kualitas pelayanan dan kualitas produk. Masalah-masalah tersebut dapat diidentifikasi berdasarkan latar belakang di atas yakni :

1. Tingkat penurunan penjualan yang terjadi karena kenaikan harga bahan pembuatan hidrolik.
2. Terjadi penurunan pelanggan tetap yang tidak lagi berlangganan karena kenaikan harga bahan pembuatan hidrolik pada bulan Maret – Juni 2019.
3. Keterampilan sales dalam menawarkan produk, menjelaskan fungsi produk, dan *after sales service*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang dan identifikasi masalah di atas. Peneliti telah menemukan beberapa permasalahan pada perusahaan yang dapat mengurangi loyalitas pelanggan dan jauh dari rasa puas yang pelanggan rasakan, diantaranya :

1. Apakah pelanggan merasa puas atau tidak dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan ?
2. Bagaimana langkah PT. Rekan Daya Perkasa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ?
3. Apakah terdapat pengaruh baik secara parsial maupun simultan antara X1 kualitas produk, X2 kualitas pelayanan, terhadap Y kepuasan pelanggan ?

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari cakupan yang terlalu luas dalam penelitian mengenai analisa kepuasan pelanggan. Maka diperlukan batasan-batasan masalah dalam penelitian ini, diantaranya :

1. Penelitian difokuskan pada faktor-faktor terjadinya pelanggan merasa puas akan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh PT. Rekan Daya Perkasa.
2. Penelitian dan pengumpulan data dilakukan dengan pengajuan kuesioner yang diberikan kepada tiap pelanggan (*Door to door*).
3. Solusi yang bisa diadaptasi oleh sales, jika perbaikan diperlukan.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh PT. Rekan Daya Perkasa, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Menganalisa sumber masalah yang menyebabkan terjadinya pelanggan merasa puas atau tidak puas dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk PT. Rekan Daya Perkasa.
2. Memberikan solusi terbaik pada atribut-atribut tertentu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh baik secara parsial maupun simultan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa, universitas, dan perusahaan, dengan penjabarannya sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk.
 - b. Mahasiswa dapat belajar memberikan pengambilan keputusan pada perbaikan yang akan diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk.
2. Bagi Universitas
 - a. Sebagai bahan bacaan dan informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk.
 - b. Terjalannya kerja sama yang baik antara perusahaan dengan universitas.

3. Bagi Perusahaan
 - a. Sebagai bahan masukan dan perbaikan untuk penunjang kinerja sales di PT. Rekan Daya Perkasa.
 - b. Menjalinkan hubungan baik dengan universitas agar dapat menyalurkan ilmu dan tenaga mahasiswa ke perusahaan.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Rekan Daya Perkasa. Perusahaan ini bergerak di bidang Sealing System and Hydraulic Service. Dimana perusahaan ini memfokuskan pada perbaikan hidrolik dengan metode Hardchrome, Honing, dan Re-sealing. Perusahaan ini sudah memiliki lebih dari 100 pelanggan tetap yang telah berlangganan lebih dari satu tahun. Menjadikannya perusahaan ini lebih dikenal di sekitaran wilayah kota Bekasi Jawa Barat, tepatnya di Candrabaga Blok AT 3 no 12 RT 29 RW 19 Kel. Bahagia, Kec. Babelan, Kab. Bekasi, Jawa Barat, 17612.

1.8 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), sebagai metode untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sales dan produk PT. Rekan Daya Perkasa. Dengan metode ini perusahaan bisa mengetahui kualitas kinerja salesnya dan kualitas produknya. Setelah itu diharapkan bisa memberikan solusi untuk memperbaiki mutu pelayanan dan produk yang dihasilkan.

1.9 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memberikan gambaran tentang isi penelitian ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menyajikan pengantar terhadap masalah yang akan ditampilkan yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menyajikan tinjauan pustaka yang berisikan teori-teori dan pemikiran yang digunakan sebagai landasan pemecahan masalah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menyuguhkan tentang bagaimana data penelitian diperoleh serta bagaimana data itu akan diolah. Oleh karena itu, dalam bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, teknik pengumpulan dan pengolahan data, lokasi penelitian,

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil penelitian pada analisa data yang diperoleh lalu bagaimana data itu didapat. Kemudian dibahas untuk menemukan sumber masalah. Perbaikan dan solusi ditampilkan pada bab ini.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran-saran yang dapat membangun kinerja sales di PT. Rekan Daya Perkasa.

