

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan pembangunan di seluruh Indonesia mulai mengalami kemajuan yang sangat pesat. Banyak CV dan perusahaan berlomba lomba menyediakan kebutuhan kebutuhan yang diperlukan untuk kepentingan dalam pembangunan yang sedang dilakukan di Indonesia, oleh karena itu pihak pembangunan membutuhkan *sparepart* dengan kualitas yang baik agar tidak terjadi hal hal yang tidak diinginkan dalam pembangunan. Maka dari itu pihak pembangunan lebih selektif dalam memilih CV atau perusahaan yang memiliki *sparepart* dengan kualitas yang terbaik untuk mengurangi resiko Ketika di lapangan, jika kualitas *sparepart* baik maka proses pembangunan bisa cepat diselesaikan.

CV. XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan *sparepart* alat alat berat yang digunakan dalam pembangunan. CV ini berlokasi di Taman Kebalen Indah Blok L1 No.2 Jl. Lily Raya, Bekasi, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17610. Untuk memenuhi kebutuhan dalam sebuah pembangunan, CV.XYZ memberikan kualitas *sparepart* yang baik agar *customer* merasa puas dalam melakukan pembelian kepada CV tersebut. Sehingga *customer* tidak akan merasa kecewa dengan *sparepart* yang disediakan oleh perusahaan dan *customer* akan berkenanan membeli kembali *sparepart* yang dibutuhkan kepada perusahaan tersebut. Selain kualitas *sparepart* yang baik, pelayanan yang diberikan kepada *customer* pun juga harus memiliki tingkat kenyamanan yang baik sehingga *customer* merasa tertarik untuk melakukan pembelian. *Sparepart* yang ditawarkan oleh CV. XYZ seperti ban luar, ban dalam, *rim tired solid*, *filter engine*, *filter-fuel*, *line filter*, dan lain sebagainya. *Customer* CV. XYZ sendiri meliputi PT. CHOSSUN RAYA INDONESIA, PT. WASKITA KARYA, PT. HILCON JAYA SAKTI, dan CV. MULYA PUTRA PRATAMA.

CSI (*Customer Satisfaction Index*) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan melihat

tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut atribut produk atau jasa yang diukur. Metode CSI memiliki kelebihan yaitu efisien dalam memperoleh indeks atribut yang diinginkan, tetapi memiliki kelemahan yaitu tidak dapat menentukan atribut prioritas dari atribut-atribut yang sudah ditentukan. Dalam melakukan perhitungan CSI diperlukan metode pendamping yaitu IPA (*Importance Performance Analysis*), IPA merupakan metode grafis yang digunakan untuk menampilkan hasil perhitungan rata-rata nilai harapan dan pelayanan dari beberapa indikator, kemudian ditampilkan melalui sebuah sistem koordinat dengan menggunakan empat bagian kuadran prioritas yang berbeda.

Permasalahan yang dihadapi CV. XYZ adalah pada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada *customer* oleh karyawan yang ada pada perusahaan tersebut. Berikut ini merupakan data hasil dari rekapan kepuasan pelanggan pada CV. XYZ pada tabel 1 .

Tabel 1. 1. Pernyataan dan atribut yang digunakan

Tangible (Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sikap pegawai yang ramah</li> <li>2. Kerapihan dan kebersihan pegawai</li> <li>3. Pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada customer</li> </ol>
Reability (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. pengetahuan pegawai</li> <li>5. Pelayanan pegawai yang cepat</li> <li>6. Kecepatan pegawai memberikan informasi terkait promo</li> </ol>
Responsiveness (Daya tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Pegawai selalu siap dalam menanggapi keluhan dari customer</li> <li>8. pegawai memberikan solusi terhadap keluhan customer</li> <li>9. pegawai membuat data barang apa saja yang di keluhkan cutomer</li> </ol>
Assurance (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Pegawai menjamin keamanan data pembelian customer</li> <li>11. pegawai menjamin tidak ada keterlambatan dalam pengiriman</li> <li>12. pegawai menjamin tidak adanya kerusakan maupun adanya kehilangan pada barang yang sudah di kirimkan</li> </ol>
Emphaty (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. pegawai memberikan jangka waktu pembayaran pada customer</li> <li>14. memberikan kemudahan informasi terkait barang kepada pelanggan</li> <li>15. pegawai selalu menanyakan barang apa saja yang dibutuhkan customer</li> </ol>

Sumber: CV. XYZ (bagian dokumentasi)

Tabel 1. 2. Nilai harapan dari perusahaan terhadap kepuasan pelanggan

Responden	X1 Harapan			X2 Harapan			X3 Harapan			X4 Harapan			X5 Harapan			Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	3	2	2	5	1	4	5	2	4	5	5	4	2	3	50
2	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	5	2	25
3	3	2	5	5	5	4	3	3	3	2	3	2	5	5	4	54
4	1	1	2	3	2	2	2	1	2	3	1	2	1	1	2	26
5	5	3	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	2	5	2	59
6	1	1	1	3	3	2	4	3	2	2	1	1	5	1	1	31
7	2	4	3	1	4	3	1	1	1	1	2	4	2	2	2	33
8	4	2	2	3	1	3	2	1	2	3	2	1	2	1	3	32
9	1	2	3	2	1	1	4	2	2	1	2	2	2	1	1	27
10	3	5	4	5	3	5	5	3	5	2	2	5	5	4	4	60
11	3	1	2	3	1	3	2	3	5	3	2	1	2	5	3	39
12	2	5	4	5	5	4	3	5	2	5	3	2	4	5	3	57

Sumber: CV. XYZ (Bagian Dokumentasi)

Tabel 1. 3. Nilai kenyataan perusahaan berdasarkan penilain pelanggan

Responden	Y1 Kenyataan			Y2 Kenyataan			Y3 Kenyataan			Y4 Kenyataan			Y5 Kenyataan			Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	2	4	4	3	4	5	3	5	1	3	3	4	1	2	49
2	2	2	1	4	2	1	1	2	3	1	4	2	1	1	3	30
3	4	3	4	3	5	5	2	4	5	4	3	5	2	4	4	57
4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	3	3	3	5	1	5	58
5	2	5	3	5	4	4	4	2	5	4	5	4	4	5	4	60
6	1	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	28
7	2	1	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	40
8	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	26
9	3	5	5	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	59
10	2	2	2	2	1	1	4	2	2	1	2	4	3	2	2	32
11	3	2	1	2	4	5	3	1	4	2	3	1	3	2	3	39
12	3	2	5	4	3	4	3	4	1	5	5	3	2	4	5	53

Sumber: CV. XYZ (Bagian Dokumentasi)

Pada tabel 1.1 merupakan pernyataan yang digunakan untuk menentukan penilaian kepada perusahaan. Terdapat 2 penilaian, yaitu nilai harapan perusahaan dan nilai kenyataan yang diberikan oleh konsumen. Dapat dilihat pada tabel 1.2 untuk nilai harapan perusahaan dan 1.3 untuk nilai kenyataan yang diberikan oleh

konsumen. Data tersebut diambil sebanyak 12 responden dengan periode waktu 1 tahun, dari 21 Juni 2021 sampai dengan 21 Mei 2022.

Dalam menerapkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada CV. XYZ, dapat dilihat tingkat kepuasan yang didapat oleh *customer* untuk kepentingan evaluasi perusahaan agar jauh lebih baik lagi dari segi pelayanan kepada *customer*. Berdasarkan uraian yang ada di atas dapat disimpulkan dan dilakukan kajian untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pelanggan yang diberi judul “ **Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode CSI dan IPA pada CV. XYZ**”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dapat disimpulkan, kepentingan evaluasi pelayanan kepada *customer* sangat penting agar kenyamanan pelanggan dapat terjaga pada CV. XYZ berdasarkan nilai harapan dan kenyataan. Berikut hasil dari identifikasi latar belakang di atas:

1. CV. XYZ belum melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, sehingga tidak mengetahui berapa nilai yang didapatkan. Apakah pelanggan puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan.
2. Tidak adanya evaluasi yang dilakukan oleh CV. XYZ terkait kepuasan yang didapat oleh pelanggan.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas yaitu evaluasi pelayanan kepada *customer* setiap bulannya, maka rumusan permasalahan dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan *customer* CV. XYZ dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)?
2. Atribut-atribut apa saja yang harus dipertahankan, diperbaiki, dan intensitasnya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada CV. XYZ melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

#### 1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dibutuhkan diharapkan dengan menetapkan batasan masalah, penelitian akan lebih terfokus dan tidak mengalami penyimpangan dari topik yang telah ditentukan. Berikut yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya membahas kepuasan *customer* terhadap pelayanan pada CV.XYZ.
2. Pengambilan data yang dilakukan pada penelitian ini dari tanggal 21 juni 2021 sampai dengan 21 mei 2022.
3. Penelitian ini berfokus untuk melakukan evaluasi pelayanan kepada *customer* agar bisa lebih memuaskan pelayanan.
4. Metode penelitian ini menggunakan perhitungan CSI dan menentukan perbaikan dengan IPA.
5. Penelitian ini hanya berfokus kepada pegawai dan tidak bersangkutan dengan SOP yang ada.
6. Penelitian ini berfokus kepada penilaian pelayanan yang diberikan oleh karyawan CV. XYZ.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penyusunan penelitian pada CV. XYZ adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan *customer* CV. XYZ dalam pelayanan pembelian *sparepart* dengan menggunakan metode *customer satisfaction index*(CSI).
2. Mengetahui atribut-atribut apa saja yang harus dipertahankan, diperbaiki, dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan CV. XYZ melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

## 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi pihak yang terkait untuk:

1. Sebagai masukan evaluasi kepada perusahaan dalam pelayanan kepada *customer* dan masukan perbaikan terhadap pelayanan kepada *customer* di CV. XYZ.
2. Sebagai masukan kepada penelitian yang sama dalam penerapan metode CSI dan IPA.

## 1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian kali ini, berlokasi di Taman Kebalen Indah Blok L1 No.2 Jl. Lily Raya, Bekasi, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17610. Waktu penelitian dimulai dari 21 juni 2021 sampai dengan 21 mei 2022. Pada CV. XYZ

## 1.8 Metode Penelitian

Untuk melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa data sebagai bahan pendukung yang berkaitan dengan objek penelitian. Peneliti melakukan beberapa proses pengumpulan data, yaitu:

1. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah metode yang digunakan untuk mencari dan mengumpulkan data melalui catatan-catatan, buku, transkrip, surat kabar, prasasti, majalah, notulen rapat, agenda, serta foto-foto kegiatan. Pada penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk mengambil data mengenai kepuasan pelanggan yang telah dicatat oleh perusahaan.

2. Metode Studi Pustaka

Metode studi pustaka merupakan metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan teori yang mendukung penulisan, yang bersifat referensi yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.

## 1.9 Sistematika Penulisan

Struktur penulisan dalam aporan penelitian ini terdiri dari lima bab yang menjelaskan topik secara terperinci. Berikut adalah penjelasan singkat dari setiap bab:

### BAB I: PENDAHULUAN

Bab pertama ini menjelaskan latar belakang penelitian, tujuan penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode penelitian yang digunakan, serta sistematika penulisan laporan. Pada bab ini, pembaca akan memperoleh pemahaman awal tentang konteks dan tujuan penelitian.

### BAB II: LANDASAN TEORI

Bab kedua ini berisi konsep dasar dan teori yang relevan dengan permasalahan penelitian. Bab ini juga membahas dan menganalisis hubungan antara permasalahan yang diteliti dengan solusi atau pemecahan masalah yang diajukan. Dalam bab ini, peneliti memberikan dasar teoritis yang mendukung penelitian dan memperjelas kerangka konseptual yang digunakan.

### BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mendeskripsikan tentang langkah-langkah yang dilakukan untuk kegiatan penelitian. Meliputi metode pengumpulan data, penjelasan singkat setiap tahapan disertai dengan *flowchart*.

### BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, dilakukan deskripsi dan pemecahan terhadap data yang telah dikumpulkan, serta mencari solusi untuk memecahkan masalah yang menjadi fokus penelitian, yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan CV. XYZ. Data-data yang terkumpul dianalisis secara teliti dengan menggunakan metode yang sesuai. Selanjutnya, hasil analisis data tersebut dibahas secara mendalam untuk mencari solusi yang tepat guna dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan CV. XYZ.

## BAB V: PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan telah dibahas serta diselesaikan, bab penutup ini juga memberikan saran terkait materi pembahasan kepada CV. XYZ untuk melakukan perbaikan.

## DAFTAR PUSTAKA

Berisi berbagai referensi seperti buku, jurnal, dan sumber internet yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini.

## LAMPIRAN

Lampiran adalah dokumen tambahan yang dilampirkan pada dokumen utama. Lampiran dapat ditemukan dalam surat dan buku. Lampiran surat bisa dalam format teks biasa. Dalam bentuk lampiran (seperti resume lamaran kerja, kwitansi, kliping koran) atau gambar yang tersedia.

