

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman modern sekarang ini, banyak sekali usaha-usaha baru yang bermunculan dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satunya adalah usaha penyediaan air bersih isi ulang siap pakai. Para pengusaha harus mampu bersaing dengan yang lain agar usahanya tetap berjalan. Penyediaan pelayanan yang sigap responsif, mutu produk yang bagus, harga yang kompetitif merupakan cara agar bisa menaikkan penjualan dan bertahan dari persaingan yang sengit.

Depot air minum isi ulang merupakan usaha yang menjual air bersih siap pakai. Air bersih adalah salah satu kebutuhan yang sangat vital, jenis yang bermutu baik dan bisa dimanfaatkan oleh manusia untuk dikonsumsi atau dalam melakukan aktivitas mereka sehari-hari. Menurut depkes Air minum yang siap dikonsumsi harus memenuhi syarat tidak berasa, tidak berbau dan tidak berwarna, dan tidak mengandung logam berat.

Sebagian besar orang tidak menginginkan memasak air, sehingga air yang dikonsumsi adalah air minum isi ulang karena praktis, higienis, harganya yang terjangkau, mudah didapatkan dan sifatnya yang tahan lama. Oleh sebab itu, depot air minum isi ulang menjadi bisnis yang mempunyai peluang untuk tetap eksis secara lokal, karena kebutuhan air minum yang tiada habisnya, dan dipadukan dengan gaya hidup individu yang terus mendorong gaya hidup yang lebih kekinian dan serba instan (Hamdi and Raymond 2020).

Depot umar galon merupakan salah satu depot air minum isi ulang yang beralamat di jalan Turi, Sriamur, Kecamatan Tambun Utara, Kabupaten Bekasi, merupakan salah satu depot air minum isi ulang yang menjual air bersih isi ulang siap pakai. Depot air minum isi ulang umar galon telah berdiri sejak pertengahan tahun 2012 dan masih setia memberikan layanan dan air bersih kepada konsumen

hingga sekarang. Depot air minum isi ulang umar galon bisa melayani pembelian di tempat dan juga bisa melayani pembelian antar jemput langsung ke konsumen.

Dari tahun ke tahun usaha depot air minum isi ulang mengalami peningkatan, salah satunya di desa sriamur. Usaha depot air minum isi ulang di desa sriamur mengalami peningkatan dikarenakan air isi ulang memiliki harga yang murah sehingga terjangkau bagi warga desa sriamur. Selain itu sangat praktis dan mudah didapatkan. Untuk tetap bisa bertahan dari persaingan antar sesama usaha sejenis. Depot air minum isi ulang umar galon harus mempunyai strategi agar usahanya tetap berjalan dengan baik dan mampu untuk mempertahankan dan memperbanyak jumlah konsumen maupun memperluas pasarannya.

Banyak aspek yang menjadi pertimbangan seorang konsumen untuk memilih tempat yang menjual air minum isi ulang yang diinginkannya. Ketika pergi ke sebuah depot air minum, seorang konsumen cenderung menjadi seorang yang pemilih dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu sebelum memutuskan untuk membelinya. Seorang konsumen sengaja berkunjung tentunya memiliki tujuan untuk mendapatkan produk yang diinginkan. Selain aspek harga dan ketersediaan produk, hal lain yang dicari konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan (Suharyadi 2018). Oleh karena itu, penting sekali bagi depot air minum untuk memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen.

Untuk dapat menyediakan layanan yang lebih baik lagi agar dapat menjadi produsen air minum terdepan dan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang telah dilakukan oleh perusahaan depot air minum ini. Perlu bagi depot air minum isi ulang umar galon untuk melakukan pengukuran kepuasan konsumen, sesuai dengan apa yang dirasakan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Depot air minum isi ulang Umar Galon. Hal ini juga berguna untuk mengetahui hasil kinerja layanan yang diberikan oleh pihak Depot air minum isi ulang Umar Galon. Berikut ini merupakan tabel tanggapan konsumen terhadap kepuasan yang dirasakan terhadap depot air minum isi ulang umar galon.

Tabel 1.1. Tanggapan konsumen Terhadap Kepuasan

No	Pertanyaan	Puas	Tidak Puas	Jumlah
1	Bagaimana kepuasan konsumen terhadap kebersihan galon	29	21	50
2	Apakah jasa antar memuaskan	19	31	50
3	Apakah kualitas air yang bersih, tidak berbau, tidak berwarnasudah memuaskan.	41	9	50
4	Apakah anda puas dengan sikap karyawan yang ramah.	22	28	50

Sumber : Kuesioner Awal 2022

Tabel di atas merupakan hasil kuesioner yang dilakukan penulis terhadap 50 konsumen Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon. Berdasarkan dari tabel di atas di dapat hasil jawaban kuesioner yaitu, Pertama data yang diperoleh menyatakan 29 orang puas dan 21 orang tidak puas. Pertanyaan kedua diperoleh data 19 orang puas dan 31 orang tidak puas. Pertanyaan ketiga diperoleh data 41 orang puas dan 9 orang tidak puas. Pertanyaan terakhir menyatakan apakah anda puas dengan sikap karyawan yang ramah, diperoleh data 22 orang puas dan 28 orang tidak puas. Dari hasil data tersebut terlihat bahwa faktor jasa antar dan sikap karyawan masih banyak mendapat ketidakpuasan konsumen. Itu berarti pelayanan yang diberikan oleh depot air minum isi ulang masih belum maksimal yang membuat masih banyak konsumen yang tidak puas.

Dengan banyaknya konsumen yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh depot air minum isi ulang umar galon, akan berdampak pada konsumen dan penjualan. Kualitas pelayanan merupakan hasil membandingkan antara harapan dan kinerja yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik dan kinerja yang professional akan menimbulkan kepuasan bagi konsumen itu sendiri (Dora 2017:16). Berikut ini merupakan tabel jumlah konsumen 6 bulan terakhir Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon.

Tabel 1.2. Jumlah Konsumen 6 Bulan Terakhir Depot Umar Galon 2021-2022

No	Bulan	Konsumen (bulan)	Konsumen (hari)
1	November	3127	102
2	Desember	3003	95
3	Januari	3049	96
4	Februari	2856	99
5	Maret	3018	95
6	April	2673	87

Sumber : Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon 2021-2022

Berdasarkan dari tabel di atas diketahui bahwa jumlah konsumen pada depot air minum isi ulang umar galon sangat berfluktuatif, tetapi secara garis besar mengalami penurunan. Pada bulan November ada 102 konsumen yang membeli di depot Umar Galon. Pada bulan Desember mengalami penurunan yaitu Cuma 95 konsumen yang membeli. Pada bulan Januari dan Februari mengalami kenaikan yaitu ada 96 dan 99 konsumen membeli di depot Umar Galon. Pada bulan Maret dan April mengalami penurunan yaitu hanya 95 dan 87 konsumen yang membeli di depot umar galon. Dari menurunnya jumlah konsumen yang membeli pada depot air minum isi ulang umar galon, akan berdampak pada jumlah penjualan. Berikut merupakan tabel penjualan 6 bulan terakhir depot air minum isi ulang umar galon.

Tabel 1.3 Penjualan Air Galon 6 bulan terakhir Depot Umar Galon 2021-2022

No	Bulan	Penjualan (Galon)
1	November	3242
2	Desember	3125
3	Januari	3184
4	Februari	3016
5	Maret	3086
6	April	2812

Sumber : Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon 2021-2022

Berdasarkan dari Tabel di atas bisa dilihat bahwa jumlah penjualan pada depot air minum isi ulang umar galon sangat berfluktuatif, tetapi secara garis besara mengalami penurunan. Pada bulan November depot air minum umar galon berhasil menjual 3242 galon. Pada bulan Desember mengalami sedikit penurunan yaitu 3125 galon terjual. Pada bulan Januari penjualan meningkat sedikit dari bulan sebelumnya yaitu 3184 galon. Di bulan Februari galon yang terjual 3016. Di bulan Maret penjualan menjadi 3085 galon terjual. Pada bulan april penjualan mengalami penurunan yaitu 2812 galon terjual. Pelayanan sangat berpengaruh bagi penjualan, jika konsumen merasa tidak puas dengan pelayan yang diberikan, maka konsumen akan pergi ke produsen lain yang lebih baik dalam pelayanan.

Pengusaha depot umar galon harus mampu menciptakan kepuasan bagi konsumen dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik agar usahanya dapat bertahan. Kepuasan konsumen adalah gambaran perbedaan antara harapan dan kinerja yang diterima. Bila harapan dicapai tinggi, sementara kinerja biasa-biasa saja, maka kepuasan tidak akan terwujud sehingga konsumen menjadi kecewa (Priansa 2017:211). Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan persepsi konsumen. Untuk melihat persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, pengusaha depot umar galon harus menerapkan beberapa pendekatan dalam kualitas pelayanan (*servqual*) seperti bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurances*) dan empati (*emphaty*) (Tjiptono 2017). Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk membantu dalam mengevaluasi kepuasan konsumen pada depot air minum isi ulang umar galon dan untuk mengembangkan usaha dalam memperkuat indikator-indikator yang lemah dan mempertahankan indikator-indikator yang tinggi. Dengan konsumen merasa puas maka akan mendapatkan suatu loyalitas konsumen, dan kemungkinan bisa menarik minat konsumen baru .

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, mengingat betapa pentingnya kepuasan dan pelayanan yang diberikan perusahaan bagi konsumen, maka peneliti tertarik mengambil judul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dapat diambil dari latar belakang masalah ini adalah sebagai berikut :

1. Berkurangnya tingkat loyalitas konsumen yang ditandai dengan banyaknya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang karyawan berikan.
2. Kualitas pelayanan yang belum optimal menyebabkan penjualan menjadi tidak stabil.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon ?
2. Apakah begitu besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon ?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas dan untuk mencegah luasnya materi pembahasan maka perlu adanya batasan yang jelas yaitu:

1. Penelitian dilaksanakan pada Depot air minum isi ulang umar galon, Jalan Turi, Srimur, Kecamatan Tambun Utara, Kabupaten Bekasi.
2. Masalah yang diteliti hanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
3. Analisis ini hanya untuk membantu mengevaluasi kualitas pelayanan dan sebagai alat ukur untuk mengetahui kepuasan konsumen Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon.
4. Penelitian dilakukan dengan bantuan *software SPSS 26*.

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Mahasiswa
Sebagai sarana latihan dan penerapan ilmu pengetahuan yang telah diberikan di perkuliahan. Memberikan kontribusi berupa informasi dan bahan masukan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
2. Bagi Perguruan Tinggi
Perguruan tinggi mendapatkan tambahan wawasan khususnya terkait Memberikan ilmu pengetahuan terutama di bidang pemasaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
3. Bagi pengusaha yang bersangkutan
Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemilik Depot air minum isi ulang terhadap penerapan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan penjualan.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Objek dalam penelitian ini yaitu Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon yang beralamat di jalan Turi, Srimur, Kecamatan Tambun Utara, Kabupaten Bekasi, dengan mengadakan pengamatan secara langsung di lapangan sesuai

dengan kondisi pada saat itu. Waktu penelitian dilakukan selama bulan Januari sampai dengan Juni 2022.

1.8 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Kuesioner (Angket)

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 pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert, dimana pada masing-masing jawaban diberikan skor.

2. Wawancara

Merupakan kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka langsung dengan respondennya. Interview dimana pertanyaan pada kuesioner tersusun sedemikian rupa menurut urutan dan penggolongan data yang diperoleh dari responden, yaitu yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon.

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 Pelanggan, maupun berbagai artikel terkait penelitian ini.

1.9 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan pembahasan yang jelas dan terperinci serta agar dapat melakukan analisa yang baik, maka digunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan penelitian relevan serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan jenis penelitian, teknik pengumpulan data dan kerangka penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang analisis data penelitian dengan menggunakan teori-teori yang telah dituangkan dalam bagian teori dan tinjauan umum.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran . Kesimpulan harus menjawab masalah yang diangkat dalam penelitian dan saran untuk rekomendasi selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA