

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di tengah pesatnya pertumbuhan usaha bisnis di era globalisasi ini. Pada dunia bisns, apabila semakin tinggi proses bisnisnya maka persaingan usaha akan semakin kompetitif. Setiap perusahaan ingin memberikan pelayanan terbaik pada pelanggannya, kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat berubah seiring jalannya zaman. Hal ini membuat perusahaan harus berpikir kreatif agar menciptakan inovasi tersendiri untuk menjadi ciri khas pada perusahaan itu sendiri. Semakin banyaknya perusahaan yang menawarkan produk, maka hal tersebut membuat para pelanggan semakin selektif dalam berbelanja yang akan merubah cara pandang pelanggan terhadap perusahaan. Perusahaan yang awalnya hanya dipandang sebagai penyedia barang kini telah berkembang menjadi tempat untuk bersosialisasi sebagai tuntutan dari pelanggan. Yang awalnya hanya perusahaan kecil dan belum modern berubah menjadi perusahaan besar yang semakin inovatif dan kompetitif (Sinollah & Masruroh, 2019)

Kualitas pelayanan yang baik pada suatu perusahaan akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas juga melihat kualitas pelayanan yang diberikan, apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak (Parasuraman et al., 1990). Kualitas pelayanan merupakan suatu totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2000). Oleh karena itu, perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan karena kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan kepada pelanggan merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Pelanggan yang loyal memegang peranan yang sangat penting dalam perusahaan, karena loyalitas pelanggan dapat meningkatkan keuntungan dan tetap konsisten dalam menjaga perusahaan. Loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan pada suatu merek, toko, dan pemasok berdasarkan sikap ini sangat positif dan tercermin dalam pembelian kembali yang konsisten (Tjiptono, 2000).

Sangat disarankan agar perusahaan dalam bidang usaha apapun memiliki kemampuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dasar yang dimiliki oleh perusahaan dan memberikannya kepada pelanggan guna membangun kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk perkembangan bisnis. Pelanggan yang merasa puas akan selalu menggunakan produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan serta tidak akan terpengaruh oleh produk dan layanan yang diberikan pihak lain. dengan kata lain, pelanggan tersebut memiliki rasa loyalitas terhadap perusahaan. Banyak perusahaan saat ini bermunculan termasuk salah satunya pada bidang *fresh food* buah buahan. Hal tersebut dikarenakan buah juga merupakan kebutuhan manusia untuk menunjang kesehatan.

PT Laris Manis Utama merupakan salah satu perusahaan industri yang bergerak di import dan distributor. PT laris Manis Utama ini berdiri sejak tanggal 15 april 1996 perusahaan ini telah memiliki kantor penjualan dan *distribution centre* di 26 kota di seluruh Indonesia, salah satunya yang saya teliti yaitu bertempat di Surabaya Jalan Margomulyo Permai DD No.11. Perusahaan ini bergerak pada bidang *fresh food*. Salah satunya adalah buah buahan, seperti apel, anggur, jeruk, pir, lemon, kurma, dan sebagainya. Kualitas buah yang dikirimkan akan berpengaruh pada tingkat kepuasan konsumen sehingga semakin bagus kualitas maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Faktor kepuasan konsumen sejatinya ditentukan oleh beberapa hal seperti pelayanan, kualitas produk, ketepatan dan kecepatan respon, dan sebagainya

Permasalahan pada perusahaan ini yaitu kualitas pelayanan yang belum maksimal, hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya komplain dari kustomer terkait itu. Adapun macam-macam kualitas pelayanan yang sering dikeluhkan oleh konsumen yaitu perihal waktu pengiriman, kualitas barang, dan kualitas pelayanan. Beberapa hal tersebut diatas perlu diperhatikan oleh perusahaan karna merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan,, PT Laris Manis Utama berusaha membangun sistem manajemen kualitas jasa yang baik. Selain itu untuk dapat mengidentifikasi kesenjangan antara konsumen dengan pihak perusahaan yang mungkin terjadi. Karena dapat mempengaruhi bagi kepuasan konsumen dan perilaku konsumen terhadap layanannya. Melalui

pemahaman ini diharapkan PT Laris Manis Utama akan mampu mewujudkan tuntutan konsumen dan mengoptimalkan kepuasan pelanggannya dengan cara senantiasa mengutamakan keamanan dan kenyamanan bagi para pelanggannya

Pada peneliti sebelumnya sudah banyak yang tentang *servqual* sebelumnya, (Sinollah & Masruroh, 2019) dengan topik mengukur kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan di toko Mayang collection, penelitian tersebut menggunakan metode *servqual* dan hasilnya uji analisis *servqual* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di toko Mayang Collection cukup baik. Hal ini berarti kepuasan pelanggan dari segi kualitas pelayanan yang diberikan di Mayang Collection cukup baik (Sinollah & Masruroh, 2019). Selain itu Bobby Siswanto (2015) penelitian ini dengan topik kualitas layanan Logistik pada PT JNE jasa layanan PESONA dengan menggunakan metode *servqual* dan hasil yang didapatkan, PT JNE pada jasa layanan PESONA memiliki kualitas layanan yang baik, dengan adanya layanan yang baik para pelanggan akan merasa nyaman dan dihargai dan pada akhirnya akan selalu menggunakan jasa layanan perusahaan. Namun pada atribut *tangibles*, perusahaan belum bisa memenuhi harapan pelanggan yang nantinya akan menjadi evaluasi perusahaan itu (SISWANTO, 2015). Kemudian penelitian dari (Jiwantara et al., 2013) dengan topik Penerapan metode *servqual* pada penyuluhan di Balai Bahasa Sulawesi Utara, hasil yang didapat pada penelitian tersebut ternyata terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa dengan kenyataan pelayanan yang dirasakan pelanggan, pada atribut kesenjangan tersebut dikarenakan ternyata materi yang disampaikan tersebut kurang jelas dan kesopanan panitia terhadap peserta.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut adalah dengan menggunakan metode *service quality (servqual)*. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di PT Laris Manis Utama dengan cara mencari nilai gap antara kinerja perusahaan dengan harapan konsumen. *Servqual* sendiri dibangun atas dasar dua factor, yaitu apabila kenyataannya lebih dari ekspektasi pelanggan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut bermutu, tetapi jika kenyataannya kurang dari yang diekspetasikan oleh

pelanggan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak bermutu (Parasuraman et al., 1990).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan pada PT. Laris Manis Utama berdasarkan atribut *service quality (servqual)* ?
2. Atribut mana yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan atau diperbaiki oleh pihak PT. Laris Manis Utama berdasarkan *servqual* ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan pada PT. Laris Manis Utama
2. Mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitasnya oleh PT. Laris Manis Utama

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan penelitian ini yang akan dilakukan, diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca maupun yang mempelajarinya, antara lain

1. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi PT Laris Manis Utama dalam mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai keinginan pelanggan

2. **Bagi Peneliti**

Sebagai alat untuk mempraktikkan teori - teori yang diperoleh selama menempuh perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis tentang masalah yang dihadapi perusahaan

3. **Bagi Pembaca**

Menambah wawasan dan informasi pembaca tentang penerapan metode servqual dalam upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam permasalahan ini diberikan batasan masalah sebagai berikut:

- 1 Responden dalam penelitian ini ditujukan pada 40 retail
- 2 Penelitian hanya dilakukan di Kota Surabaya

### **1.6 Asumsi**

Penelitian ini juga memerlukan asumsi untuk membantu memperjelas suatu penelitian, sebagai berikut:

- 1 Tidak ada penambahan ataupun pengurangan retail terdapat 40 retail di Surabaya