

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada zaman sekarang ini dengan kondisi persaingan perusahaan yang semakin banyak, setiap perusahaan berpacu untuk memperluas pasar. Dengan semakin berkembangnya perusahaan perdagangan maka akan membawa dampak terhadap meningkatnya persaingan diantara perusahaan dalam memperoleh orde pemesan. Untuk meningkatkan daya saing ini, maka dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan dan memenuhi kepuasan konsumen yang selalu berubah. Perusahaan harus mampu menunjukkan sikap profesionalismenya agar keuntungan perusahaan dapat tercapai secara maksimal. Sikap profesionalisme dapat dihasilkan melalui sistem pengendalian intern yang dapat mengawasi semua kegiatan perusahaan yang terarah. Harapan dari adanya perluasan pasar secara langsung adalah meningkatkan minat konsumen untuk membeli di Toko Sidapore Salakan.

Setiap perusahaan yang didirikan, baik perusahaan jasa maupun perusahaan industri cenderung mempunyai tujuan yang ingin dicapai, yaitu mempertahankan kelangsungan hidup dengan layanan yang maksimum dan pengembangan perusahaan yang terus menerus. Untuk tujuan tersebut, perusahaan selalu berusaha menciptakan cara kerja yang lebih produktif dan efektif agar setiap kegiatan operasinya dapat berjalan dengan lancar, kontinu dan efisien. Oleh sebab itu, maka pertanggung jawaban di dalam perusahaan yang dipimpin

oleh manajer pusat pertanggung jawaban harus mencermati secara tepat terhadap unsur-unsur ataupun fungsi-fungsi yang dimiliki oleh perusahaan.

Setiap manajer pusat pertanggung jawaban harus bertanggung jawab terhadap elemen-elemen secara langsung berada di bawah pengendaliannya. Agar manfaat pemasaran pertanggung jawaban dapat tercapai, suatu organisasi harus secara cermat mengamati dan menggolongkan pendapatan dan biaya sesuai dengan berbagai jenjang

Manajemen yang bertanggung jawab. Pusat pertanggung jawaban merupakan suatu unit organisasi yang dipimpin oleh seorang manajer yang bertanggung jawab. Untuk menciptakan suatu sistem pertanggung jawaban yang baik maka perlu adanya pemisahan secara tegas batas wewenang dan tanggung jawab dalam suatu organisasi. Besarnya tanggung jawab setiap tingkat manajemen tidak sama dan untuk mengukur prestasi masing-masing, maka organisasi dirinci menjadi beberapa kelompok pusat pertanggung jawaban.

Batas wewenang dan tanggung jawab dapat dilihat dalam struktur organisasi perusahaan. Oleh karena itu struktur organisasi hendaknya dirancang sesuai dengan sifat dan kegiatan atau jenis operasi perusahaan atau menurut daerah operasinya, kesulitan yang sering dihadapinya adalah menentukan jenis pusat pertanggung jawaban dari perusahaan yang merupakan cabang dari kantor pusat atau perusahaan yang merupakan anak perusahaan dari induk perusahaan.

Sebelum melakukan kegiatan, perusahaan membuat perkiraan terhadap kualitas yang akan diperoleh terlebih dahulu untuk merencanakan kegiatan yang akan dilaksanakan. Dimana kualitas layanan merupakan elemen yang paling menjadi

perhatian karyawan dan diharapkan cukup kaya untuk merepresentasi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Akan tetapi, teori di bidang pemasaran sampai saat ini belum mencapai kematapan dalam pemaknaan dan pengukuran kualitas layanan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Dari sudut pandang perencana di bidang penjualan sangat berpengaruh terhadap keinginan pelanggan, konsep ini dikembangkan untuk memenuhi tujuan menyediakan informasi tentang kinerja perusahaan secara luas. Sementara itu, pemakai informasi mempunyai tujuan yang berbeda-beda. Teori dalam yang dapat di pakai dalam meningkatkan kepuasan konsumen meliputi dua pendekatan : satu laba untuk berbagai tujuan atau beda tujuan beda laba. Teori pemasaran diarahkan untuk memformulasi kualitas layanan dengan pendekatan pertama.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti merumuskan dalam bentuk penelitian permasalahan tersebut dengan memformasikan judul: **"Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Sidapore Salakan Kabupaten Banggai Kepulauan"**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dilihat dari paparan latar belakang di atas maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut.

1. Toko Sidapore Salakan hanya mementingkan kualitas barang akan tetapi konsumen belum merasa nyaman terhadap pelayanan
2. Belum maksimalnya penerapan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Sidapore Salakan.

1.3.Rumusan Masalah

Dilihat dari identifikasi masalah di atas maka peneliti dapat merumuskan masalah yaitu seberapa besar Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Sidapore Salakan

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Sidapore Salakan

1.5.Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat teoritis

Sebagai bahan masukan bagi Toko Sidapore Salakan dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen

- b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan.