

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Lingkungan bisnis dalam dunia sekarang ini tumbuh dan berkembang dengan sangat dinamis bahkan diperlukan adanya suatu sistem manajemen yang efektif dan efisien, dalam artian dapat dengan mudah berubah atau menyesuaikan diri dan dapat mengakomodasikan setiap perubahan yang baik yang sedang dan telah terjadi dengan cepat, tepat dan terarah serta biaya yang bisa dikatakan sedikit. Dengan kata lain suatu organisasi atau suatu perusahaan sudah tidak dipandang sebagai sistem yang terbuka yang harus dapat merespon dan dapat mengakomodasikan berbagai perubahan eksternal dengan cepat dan efisien. Krisis ekonomi yang berdampak pada lesunya iklim dunia usaha mengakibatkan banyak perusahaan harus melakukan upaya perampingan atau konsolidasi internal lainnya sebagai upaya penghematan keuangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup dan mencapai pertumbuhan melalui pelayanan yang efektif dan efisien.

Kelangsungan hidup dan pertumbuhan oleh suatu perusahaan bukan hanya ditentukan oleh dari keberhasilan suatu perusahaan dalam mengelola keuangan yang berdasarkan pada kekuatan modal atau uang semata, tetapi juga ditentukan dari keberhasilan suatu perusahaan mengelola sumber daya manusia dengan baik dan benar. Pengelolaansumber daya manusia yang

baik dan benar yang mana telah dikatakan di atas adalah bahwa mana suatu perusahaan harus menyediakan suatu wadah atau suatu upaya dalam meningkatkan kualitas layanan agar sebuah perusahaan tersebut dapat menghasilkan laba yang besar dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup dan dapat bersaing dengan perusahaan lain. Persaingan dalam dunia usaha diperlukan suatu strategi yang dapat mempertahankan suatu perusahaan agar tidak jatuh di mata konsumen. Setiap perusahaan akan berusaha dan berlomba – lomba untuk lebih unggul dibandingkan perusahaan – perusahaan yang memproduksi barang atau jasa yang sejenis agar mampu menguasai pangsa pasar dan mendapatkan keuntungan yang sebesar – besarnya.

Keunggulan diferensiasi menjadi salah satu aspek unik dalam suatu bagian organisasi yang mempengaruhi target konsumen menjadi pelanggan setia perusahaan dibandingkan dengan pesaing lainnya. Strategi diferensiasi menyatakan bahwa perusahaan dapat melakukan diferensiasi dengan cara mengenali sumber keunggulan kompetitif yang mungkin ada, memiliki ciri pembeda utama yang dimiliki perusahaan, memilih penentu posisi yang efektif di pasar, dengan cara – cara tersebut, khususnya perusahaan dagang dapat mendiferensiasikan penawaran yang diberikan kepada pasar dari tiga segi, antara lain dengan strategi diferensiasi produk, diferensiasi kualitas pelayanan, personalia, citra dan saluran distribusi yang dimiliki perusahaan.

Dan seiring dengan perkembangan dalam dunia usaha dan kebutuhan perusahaan untuk mempromosikan produk yang ditawarkannya maka bisnis ini mengalami banyak kemajuan sehingga meningkatkan daya saing.

Seperti halnya PT. Synsana Sejahtera Gorontalo adalah merupakan suatu perusahaan dagang yang menjual berbagai macam barang harian di Kota Gorontalo yang dibutuhkan oleh konsumen yang disesuaikan dengan harga dari produk tersebut. Disisi lain pelanggan yang datang tidak hanya menginginkan suatu produk yang memiliki kualitas yang baik atau harga yang ekonomis, akan tetapi pelanggan yang datang juga menginginkan suatu pelayanan yang memuaskan sehingga pelanggan akan merasa puas karena telah membeli produk tersebut dengan pelayanan yang baik. Permasalahan pelayanan sebenarnya bukan permasalahan yang rumit, tetapi apabila hal ini yang kurang diperhatikan oleh pimpinan perusahaan sehingga dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan oleh pimpinan perusahaan karena sifatnya yang sensitif.

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai dan etika tata krama pelayanan pelanggan. Sedangkan tujuan dari memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan pada pelanggan sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Masalah yang sering ditemui oleh pelanggan yaitu pelayanan yang diberikan oleh karyawan kurang memuaskan, hal ini di

akibatkan oleh kurangnya pengetahuan karyawan mengenai spesifikasi barang yang dibutuhkan oleh pelanggan, serta strategi pelayanannya masih kurang memuaskan. Hal ini sering terjadi dan oleh karena itu pimpinan atau manager perusahaan memberikan pelatihan pada setiap karyawan agar mereka dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada setiap pelanggan yang datang pada PT. Synsana Sejahtera Gorontalo dapat berkembang dan mendapatkan keuntungan tersendiri dari pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan.

Suatu fenomena yang terjadi yakni pada saat seseorang pelanggan menanyakan tentang barang yang akan dibeli pada seseorang karyawan dan karyawan tersebut tidak bisa menjelaskan secara detail barang dagangan yang akan diinginkan konsumen tersebut. Sehingga pelanggan tersebut merasa kurang dalam paham dengan barang yang akan dibeli karena tidak ada penjelasan yang detail mengenai spesifikasi produk/barang dagangan yang akan dibeli oleh pelanggan. Hal ini sangat berdampak pada kepuasan konsumen yang diakibatkan oleh pelayanan yang kurang memuaskan yang diberikan oleh karyawan dan akibatnya bisa mengurangi niat membeli barang tersebut dan pada akhirnya memutuskan untuk tidak membeli yang disebabkan oleh kualitas pelayanan yang kurang maksimal tadi. Disisi lain masalah – masalah yang sering dihadapi oleh karyawan yaitu keluhan pelanggan yang masih sering mendapatkan komplein dengan adanya barang

yang rusak, keterlambatan pendistribusian barang dagangan dan harga yang sering tidak sesuai dengan pasaran (mahal).

Pelayanan yang baik sering dinilai konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan konsumen.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan tiap – tiap konsumen serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen. Dengan tercapainya kualitas layanan yang sempurna akan mendorong terciptanya kualitas layanan merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan konsumen. Kualitas layanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan kepada konsumen dengan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan tersebut tentunya akan memberikan kontribusi terhadap tingkat

layanan secara keseluruhan, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan masing – masing dimensi layanan harus tetap menjadi perhatian.

Jadi kenyataan masalah di atas telah menggambarkan apa yang akan harus dilakukan oleh PT. Synsana Sejahtera Gorontalo kedepannya dan strategi apa yang akan digunakan oleh perusahaan untuk dapat menarik konsumen dan bisa mendapatkan keuntungan yang sebesar – besarnya. Berdasarkan bentuk uraian di atas penulis mengangkat permasalahan dalam judul skripsi yaitu “Pengaruh Strategi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Synsana Sejahtera Gorontalo”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Synsana Sejahtera Gorontalo adalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan barang dagangan yang sering rusak.
2. Masih kurangnya pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan pada pelanggan.
3. Masih adanya ketidaksesuaian harga yang diberikan oleh perusahaan dagangan dengan harga pasaran.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Guna mengantisipasi kerancuan dalam pembahasan maka dengan ini diberikan rumusan masalah yang akan dibahas yaitu seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Synsana Sejahtera Gorontalo.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk menganalisis atau mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Synsana Sejahtera Gorontalo.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menelusuri teori – teori dan dapat dijadikan bahan perbandingan bagi peneliti lainnya yang ingin memlih topik seperti pada penelitian ini. Bagi penelitian lebih lanjut memberikan tambahan informasi untuk dapat dipergunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan salah satunya adalah kualitas pelayanan harus terus di evaluasi.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

1. Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat memberikan masukan serta informasi bagi PT. Synsana Sejahtera Gorontalo dalam peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Diharapkan dalam penelitian ini agar dapat membantu pihak manajemen perusahaan sebagai bahan pertimbangan khususnya pada kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.