

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dunia usaha menjadi semakin ketat, termasuk persaingan usaha dalam bidang bisnis penyediaan produk. Kebutuhan manusia akan selalu menjadi salah satu kebutuhan utama. Pengusaha dapat melihat hal ini sebagai prospek dalam berbisnis, sesuai dengan adanya permintaan dan penawaran. Jumlah populasi manusia yang terus bertambah membuat tingkat kebutuhan manusia akan suatu produk atau barang juga terus bertambah. Usaha bisnis khususnya perusahaan dibidang pemasaran saat ini menunjukkan perkembangan yang baik. Dengan prospek usaha yang meningkat dan cukup pesat.

Saat ini, para pebisnis khususnya di kota Gorontalo bersaing untuk merebut hati pelanggan. Perusahaan harus dapat merancang strategi pemasaran yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan tersebut yakni terpenuhinya keinginan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas atas berbagai keunggulan yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan menjadi penting dan merupakan tujuan utama karena dampaknya pada keberlanjutan perusahaan sangat besar, sebab pelanggan yang puas maka akan terjadi hubungan baik pelanggan dengan perusahaan yang tentunya akan menaikkan angka penjualan atau

pendapatan perusahaan. Sehingga unsur penting yang harus menjadi sasaran yakni kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan dengan harapannya. Pelanggan yang merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan pelanggan ini juga ada dorongan akan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dewasa ini yang semakin meningkat. Pelanggan saat ini semakin kritis dan menuntut. Hal ini dapat diketahui dari keluhan-keluhan konsumen pada kolom media cetak dan media elektronik, dalam hal ini saring kali dilihat pada grup facebook Portal Gorontalo mengenai berbagai keluhan pelanggan atas pelayanan suatu perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (Fornell dalam Aryani dan Rosinta, 2010: 115)

Membahas mengenai kepuasan pelanggan, maka penelitian ini dilakukan pada pelanggan yang difokuskan pada PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo. Hal ini didasarkan pada pengamatan observasi awal ditemukan masalah terkait dengan kepuasan pelanggan yakni banyaknya pelanggan yang kurang puas atas cara kerja dari karyawan pada PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo. Kepuasan pelanggan yang belum optimal dapat dilihat dari hubungan pelanggan dengan perusahaan tidak berlanjut pada pembelian-pembelian selanjutnya sehingga tidak menambah penjualan produk, kemudian dapat pula dilihat dari kurangnya pelanggan memberikan rekomendasi bagi pihak lain seperti kerabat atau keluarga mengenai PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo. Tingkat kepuasan pelanggan juga dapat dilihat dari keberhasilan perusahaan dalam melakukan penjualan yang terus meningkat. Untuk data penjualan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1: Data Penjualan PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo Tahun 2017

TAHUN	Tagihan Aktual	Persentase Tagihan
Jan-17	222.771.290	
Feb-17	142.209.297	-36,16%
Mar-17	472.165.140	232,02%
Apr-17	891.803.818	88,88%
Mei-17	795.263.899	-10,83%
Jun-17	472.138.689	-40,63%

Sumber: PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa data penjualan perusahaan cenderung fluktuasi atau mengalami peningkatan dan penurunan yang cukup signifikan. Dapat dilihat bahwa pada bulan Maret dan April terjadi

peningkatan sementara pada bulan Februari, Mei dan Juni terjadi penurunan yang sangat besar. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak mampu untuk mengoptimalkan penjualan sebagai akibat dari kurang puasnya pelanggan. Hal ini secara keseluruhan diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang masih minim. Sebagaimana hasil wawancara pada salah satu pelanggan yang berdomisili di Kecamatan Bone Pantai ditemukan bahwa pelanggan merasa kurang puas karena adanya pelayanan yang kurang optimal yang diberikan oleh perusahaan dan karyawan pada perusahaan tersebut.

Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan berdampak pada kepuasan dari pelanggan yang menggunakan jasa atau barang dari perusahaan. Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Tjiptono dan Diana dalam Syamsi (2008: 26) bahwa kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat kepada perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Tentunya hal tersebut menjadi perhatian dari para penyedia jasa. Pelanggan pasti akan mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum, jika kenyataan dibawah harapan, pelanggan cenderung tidak puas, kalau kenyataan sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas serta kenyataan melampaui harapan pelanggan akan merasa sangat puas.

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan pelanggan baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah keperusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan dalam hal kepuasan pelanggan tersebut (Tjiptono dalam Sigt dan Oktafani, 2014).

Pemasalahan mengenai kualitas pelayanan dapat dilihat pada pengamatan observasi awal ditemukan masalah terkait dengan kepuasan pelanggan yakni banyaknya pelanggan yang kurang puas atas cara kerja dari karyawan pada PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo. Dalam melakukan

penagihan, para karyawan cenderung tidak memperhatikan etika dalam melakukan penagihan. Disamping itu, ketika berkunjung ke PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo terus terjadi antrian yang begitu panjang.

Permasalahan yang dapat diidentifikasi terkait dengan kepuasan pelanggan yang diakibatkan oleh pelayanan yakni yakni mengenai sikap empathy dari marketing yang kurang terhadap keluhan pelanggan atau pelanggan, kemudian tidak adanya halaman parkir yang memadai yang akibatnya dapat berdampak pada kurang nyamannya pelanggan. Kemudian adanya persanaan kurang senang dari para pelanggan akibat dari promo yang ribet dan ketidakpahaman dari marketing mengenai tenoir pembayaran sehingga menimbulkan stigma negatif atas setiap promonya

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dijabarkan masalah dalam penelitian ini yakni:

1. Kurangnya kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo sehingga berdampak pada penjualan yang menurun

2. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo masih belum optimal

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan maka di rumuskan permasalahan penelitian yakni seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian ini yakni untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan dalam penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermamfaat bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai mamfaat dan pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo. Penelitian ini dapat dijadikan bahan

referensi bagi pihak lain yang akan tertarik akan masalah yang di angkat untuk diteliti lebih lanjut.

1.5.2 ManfaatPraktis

Melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan pemikiran dan sebagai bahan evaluasi yang selanjutnya dapat menjadi sebuah bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah dan pengambilan keputusan bagi pihak Perusahaan PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo.