

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

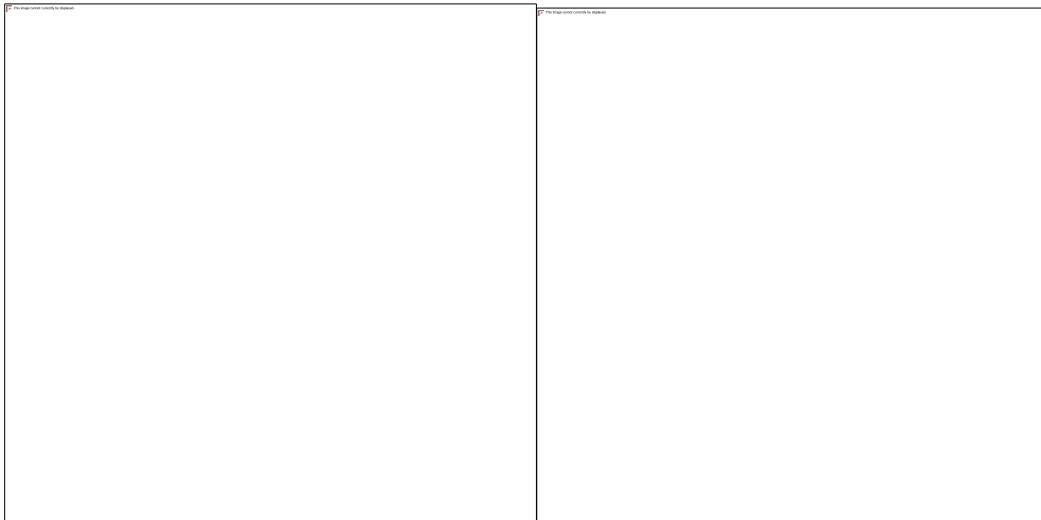
Saat ini pada era perkembangan globalisasi perekonomian dan persaingan usaha yang semakin ketat, setiap perusahaan dituntut untuk berkompetisi dengan ketat dan menyesuaikan diri. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan memenuhi keinginan pelanggan agar merasa puas. Untuk itulah perlu adanya peningkatan kepuasan pelanggan demi terciptanya iklim perusahaan yang baik. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Dalam kegiatan usaha jasa salah satu faktor yang sangat berpengaruh adalah layanan (Fitriany, 2017:45).

SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo berdiri sejak 1997, saat ini telah mengembangkan layanannya di bidang usaha inspeksi dan audit, penilaian dan analisis, sertifikasi, konsultasi, dan pelatihan di bidang Pertanian, Kehutanan, Pertambangan (Migas dan Non-Migas), Konstruksi, Industri Pengolahan, Kelautan, Perikanan, Pemerintah, Transportasi, Sistem Informatika dan Energi Terbarukan. Seiring dengan perkembangan zaman, perusahaan yang bergerak di bidang yang sama dengan PT Sucofindo SBU Lab Cibitung sudah banyak bermunculan baik yang berasal dari dalam maupun luar negeri, hal tersebut patut diperhatikan karena dapat mengancam eksistensi dari PT Sucofindo SBU Lab Cibitung, untuk itu perlu adanya peningkatan kepuasan pelanggan demi terciptanya iklim perusahaan yang baik.

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya (Fikri, Wiyani, & Suwandaru, 2016:122). Menurut Kotler (2016:25), kepuasan pelanggan dapat berdampak bagi perkembangan suatu usaha, karena peran pelanggan itu sendiri

sangat penting dalam penjualan. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai harapan maka pelanggan akan merasa kecewa. Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan yang tersedia didalam website PT Sucofindo SBU Lab cibitung diketahui bahwa terdapat ulasan negativ dari konsumen menunjukan ketidakpuasan pelanggan terhadap jasa layanan yang di berikan oleh PT Sucofindo SBU Lab Cibitung. Hal tersebut dapat pada gambar di bawah ini:

Gambar 1.1
Ketidakpuasan Pelanggan



Sumber: Website PT Sucofindo SBU Lab Cibitung (2022).

Menurut Parasuraman (2017:118), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan. Bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. *“Pelayanannya lambat. Perlu tambahan man power untuk handle konsumen”*. *“Pelayanannya harus diperbaiki, sebagian sudah terlihat niat untuk professional, tapi di beberapa hal masih sangat perlu perbaikan. Dari Cilegon ke cibitung, untuk ambil sertifikat hasil uji, baru tau kalo hasil uji diambil di kasir, setelah diberitahu security. Kok ga ada informasi begitu ya? Sampai lokasi*

pas jam 12.00 siang. Kasir tutup, padahal customer service tetap buka. Katanya kasir buka jam 13.00, ditunggu sampai jam 13.20 baru buka”.

Tabel 1.1

Jumlah Pelanggan PT Sucofindo SBU Lab Cibitung 2020 Sampai Tahun 2021

No.	Tahun	Jumlah	Target
1	2020	959 Pengguna Jasa	1.100 Pengguna Jasa
2	2021	926 Pengguna Jasa	1.200 Pengguna Jasa
Total		1.885 Pengguna Jasa	2.300 Pengguna Jasa

Sumber: SDM PT Sucofindo SBU Lab Cibitung (2022).

Berdasarkan hasil data diatas menunjukkan ditahun 2020 (959 Pengguna Jasa) namun ditahun 2021 ada penurunan dari jumlah tahun sebelumnya yakni 2021 (926 Pengguna Jasa) Maka dari itu perusahaan senantiasa berupaya konsisten dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya dan senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik maka pelanggan akan merasa puas.

Berdasarkan data perusahaan 2020 sampai 2021 mengenai kualitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa dari hasil data pengguna jasa di PT Sucofindo SBU Lab yang dibuat oleh penulis bahwa ada penurunan pengguna jasa. Alasan kualitas pelayanannya tidak baik adalah karyawan dari PT Sucofindo SBU Lab memiliki sifat yang tidak ramah kepada pelanggan, dan juga keterlambatan dalam membantu pelanggan yang menggunakan jasa layanan penelitian lab seperti inpeksi, analisis, dan audit. Itu dapat menjadi masalah yang besar serta menurunkan kualitas pelayanan dari PT Sucofindo SBU Lab Cibitung.

Citra perusahaan menurut Kotler dan Keller (2016:274) adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan. Melalui citra perusahaan yang baik atau positif dapat menciptakan nilai lebih pada pelanggan ketika pada saat melakukan pembelian atau menggunakan jasa tertentu. Pada penelitian ini, penulis membuat data hasil wawancara kepada beberapa pelanggan untuk mengetahui seberapa penting citra perusahaan bagi suatu perusahaan untuk pelanggan sebelum melakukan penggunaan jasa layanan, dan hasil wawancara dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Wawancara Tentang Citra Perusahaan

Responden	Tanggapan
3 Responden	Ketentuan pelayanan inspeksi dan sertifikasi yang tidak tanggap.
2 Responden	Akses jalan menuju perusahaan agak terhambat disebabkan adanya pembangunan jalan tol cibitung.
2 Responden	Perusahaan yang dapat dipercaya.
3 Responden	Biaya jasa untuk inpeksi dan sertifikasi yang semakin mahal.

Sumber: Hasil wawancara, 2022.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 responden pada tanggal 22 Maret 2022 keseluruhan bahwa sebanyak tiga responden ketentuan pelayanan inspeksi dan sertifikasi yang tidak tanggap, sebanyak tiga responden akses jalan menuju perusahaan agak terhambat disebabkan adanya pembangunan jalan tol cibitung, sebanyak dua responden perusahaan yang dapat dipercaya, sebanyak tiga responden biaya jasa untuk inpeksi dan sertifikasi yang semakin mahal.

Menurut Parasuraman dalam jurnal Tjiptono (2015:70), citra perusahaan merupakan salah satu strategi untuk membangun kepuasan pelanggan, dan PT Sucofindo SBU Lab harus lebih meningkatkan citra perusahaannya agar dapat tetap bersaing didunia jasa layanan analisis, inpeksi dan sertifikasi yang semakin ketat. Bukan hanya citra perusahaan yang baik saja yang membuat pelanggan merasakan kepuasan ketika menggunakan jasa layanan. Kualitas pelayanan pun perlu menjadi pertimbangan bagi pelanggan untuk menentukan penggunaan jasa layanan. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mampu mempertahankan citra perusahaan dan kualitas pelayanannya sehingga akan mempertahankan kepuasan dari pelanggannya.

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Sucofindo SBU Lab Cibitung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sucofindo SBU Lab Cibitung?
2. Apakah citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sucofindo SBU Lab Cibitung?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan manfaat dari penelitian adalah:

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sucofindo SBU Lab Cibitung.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sucofindo SBU Lab Cibitung.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat kepada PT Sucofindo SBU Lab Cibitung, agar dapat memberikan pelayanan jasa yang lebih baik terutama pada jasa inspeksi dan sertifikasi.
2. Memberikan manfaat tentang bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bisa dijadikan salah satu sumber referensi mengenai pelayanan jasa khususnya pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Kepuasan pelanggan merupakan satu bagian pokok dari perilaku yang mengarah pada penggunaan pelayanan jasa. Perusahaan yang cerdas yang mampu mengetahui perilaku konsumen dalam mengambil keputusan. Dengan memahami perilaku konsumen secara tepat, perusahaan akan mampu memberikan kepuasan yang

tepat sesuai keinginan konsumen, tujuan penggunaan pelayanan jasa yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sendiri ataupun dikonsumsi.

Mengingat begitu banyaknya masalah yang harus diatasi, agar peneliti ini dapat fokus membahas lebih tuntas dan mencapai sasaran, maka perlu membahas masalah :

1. Masalah penelitian dibatasi hanya pada faktor kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan di PT Sucofindo SBU Lab Cibitung.
2. Studi akan dilakukan kepada pelanggan yang sudah pernah menggunakan pelayanan jasa penelitian di PT Sucofindo SBU Lab Cibitung.

1.5 Sistematika Pelaporan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup atau batasan masalah, dan sistematika pelaporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi landasan teori yang berhubungan dengan penelitian ini serta hasil penelitian terdahulu tentang pengendalian kualitas. Dalam bab ini dimuat kerangka pemikiran yang menggambarkan pola pikir dan sistematika pelaksanaan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan desain penelitian mencakup metode penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, serta teknik pengumpulan data. Instrumen penelitian, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian meliputi: gambaran umum PT Sucofindo SBU Lab Cibitung deskripsi hasil penelitian, deskripsi sampel penelitian, deskripsi

variabel penelitian, objek penelitian serta analisis data hasil analisis “Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Sucofindo SBU Lab Cibitung Kabupaten Bekasi”.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan simpulan hasil analisis Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Sucofindo SBU Lab Cibitung Kabupaten Bekasi. Di samping itu juga saran yang perlu disampaikan sebagai rekomendasi kepada pihak PT Sucofindo SBU Lab Cibitung sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam kualitas pelayanan dan citra perusahaan di perusahaan tersebut.