

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis di era globalisasi ini telah membuat berbagai perusahaan berlomba untuk merebut dan mempertahankan pangsa pasarnya. Perusahaan yang ingin berkembang dan ingin bertahan harus menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Dalam rangka memenangkan persaingan bisnis di era globalisasi maka perusahaan dituntut untuk memperbaiki kualitas dalam pelayanan produk ataupun jasa, serta perusahaan harus mampu memenuhi dan menanggapi setiap tuntutan pelanggan yang semakin beraneka ragam.

Menurut Lupiyoadi (2006) Kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan. Ardhani (2007) menyatakan kepuasan adalah kesan kerja dan harapan. Kualitas pelayanan mempunyai dua bagian penting yaitu kualitas dalam pengertian yang nyata (*tangible quality*) dimana kualitas ini dapat diukur berdasarkan kegunaan produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan dan kualitas harapan (*expected quality*) yaitu kualitas yang diukur berdasarkan harapan pelanggan menggunakan jasa atau produk yang dihasilkan perusahaan.

PT XYZ adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa laboratorium lingkungan yang telah berpengalaman dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan ahli dibidangnya. Sejak didirikan hingga saat ini, PT XYZ telah mendapatkan kepercayaan dari berbagai pihak baik instansi pemerintah maupun swasta. Setiap layanan jasa yang dipercayakan senantiasa dilaksanakan dengan baik dan penuh tanggungjawab sesuai dengan tata kelola perusahaan yang baik sehingga produk jasa yang dihasilkan dapat memuaskan para pelanggan.

PT XYZ selalu berupaya meningkatkan kualitas kompetensi sumberdaya manusia yang dimiliki dengan melaksanakan berbagai program pendidikan dan pelatihan secara rutin dan berkesinambungan, selalu siap berperan aktif dalam berbagai kegiatan pembangunan Indonesia yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan hidup.

Di era globalisasi ini semakin banyak persaingan perusahaan di bidang Jasa Sertifikasi Lingkungan. Maka, untuk sebuah perusahaan agar bertahan dan bisa berkembang dalam lingkungan kompetisi global, perusahaan tersebut harus memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang akan mengarahkan pada loyalitas pelanggan. Namun, untuk mencapai loyalitas pelanggan tidak mungkin tanpa terlebih dahulu memberikan kualitas layanan yang akan memastikan kepuasan pelanggan. Dalam penyampaian kualitas jasa tentu mengalami banyak kendala dan yang menjadi permasalahannya adalah apakah tingkat pelayanan yang telah diberikan oleh PT XYZ belum dapat memuaskan para pelanggannya atau sudah memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan yang dimaksud antara lain kegiatan usaha dan penyediaan fasilitas pelayanan lingkungan yang menggunakan PT XYZ. Kebutuhan pelanggan sangat menentukan kualitas yang akan diberikan oleh perusahaan sehingga kualitas yang tinggi adalah berdasarkan pada persepsi pelanggan.

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Pelanggan

URAIAN	REALISASI (%)			
	2016	2017	2018	2019
Sasaran Indeks Kepuasan Pelanggan	80.00	80.00	80.00	80.00
Realisasi Indeks Kepuasan Pelanggan	74.57	75.00	73.40	?

Seperti Tabel 1.1 PT XYZ memiliki sasaran indeks kepuasan pelanggan tersendiri untuk divisi laboratorium yaitu 80 %. Selama 3 tahun belakangan ini nilai indeks kepuasan pelanggan yang di peroleh oleh PT XYZ divisi laboratorium secara berturut adalah 75,57% pada tahun 2016 dan 75,00% pada tahun 2017. Hal

ini menegaskan bahwa indeks kepuasan pelanggan di PT XYZ belum mencapai target dari yang ditentukan. Sehingga ini menjadi tantangan bagi PT XYZ untuk menaikkan citra kepada pelanggan dan kepada para pesaing. Berdasarkan masalah diatas maka penelitian ini dilakukan dengan mengetahui hasil indeks kepuasan 3 pelanggan pada tahun 2019 yang telah dilakukan *improvement* dan memberikan usulan perbaikan sistem kinerja dari PT XYZ, membuat strategi berdasarkan atribut perbaikan yang diharapkan akan meningkatkan kepuasan dan mengurangi keluhan dari para pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Sertifikasi Laboratorium di PT XYZ?
2. Atribut – atribut apa saja yang menjadi penyebab penurunan (ketidacapaian target) kepuasan pelanggan ?
3. Bagaimana upaya dan saran yang dilakukan untuk meningkatkan nilai kepuasan pelanggan agar mencapai target?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Sertifikasi Laboratorium di PT XYZ.
2. Untuk menentukan atribut yang menjadi sasaran pelayanan apa saja yang paling berpengaruh dalam kepuasan pelanggan di PT XYZ
3. Analisa terhadap atribut yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari pembuktian dan analisis yang diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Perusahaan. Sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam menetapkan dan melaksanakan kebijakan yang dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang terkait dengan penelitian ini.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan suatu perusahaan dapat meningkat.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian terarah dan jelas maka batasan penelitian meliputi :

1. Penelitian dilakukan di PT XYZ.
2. Pelanggan yang menjadi obyek penelitian ini adalah pelanggan tetap di PT XYZ.
3. Penilaian kualitas pelayanan hanya didasarkan pada hasil kuisioner yang disebarluaskan kepada konsumen PT XYZ.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika ini bertujuan untuk mempermudah dalam menyampaikan informasi berdasarkan aturan dan urutan dari penelitian. Sistematika penulisan dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan landasan teori yang dipakai berdasarkan teori yang diperoleh dari buku-buku, yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam permasalahan penelitian ini.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai langkah-langkah yang digunakan dari proses awal hingga proses akhir dalam penelitian. Termasuk

didalamnya sistematika penulisan, tujuan penelitian, penentuan variabel serta konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian.

4. **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi data awal yang akan diolah menjadi informasi untuk dibahas pada bagian pembahasan dan analisa data.

5. **BAB V PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA**

Bab ini berisikan uraian pengolahan data dan analisa dari hasil pengolahan data sehingga didapatkan informasi-informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan dan informasi-informasi yang mendukung untuk membuat kesimpulan dalam skripsi ini.

6. **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan juga untuk menjawab tujuan-tujuan dari penelitian ini, serta saran yang diberikan dari penulis untuk perusahaan.