

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perindustrian berperan penting dalam memenuhi kepuasan dan permintaan pelanggan. Tidak dapat dipungkiri bahwa persaingan industri juga berkembang pesat, yang memaksa perusahaan agar mampu bersaing dengan penuh kesiapan dalam menghadapi segala risiko. Untuk dapat memuaskan pelanggan maka perusahaan harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kesuksesan perusahaan. Guna meminimalisir terjadinya ketidakpuasan pelanggan, penelitian dilakukan dengan menggunakan dua metode. Yang pertama adalah *Customer Satisfaction Index* atau bisa disingkat sebagai metode CSI dan yang kedua adalah *Potential Gain in Customer Value* yang bisa disebut juga sebagai metode PGCV. Metode CSI ini berguna untuk memahami kepuasan pelanggan perusahaan dan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Kemudian, dilanjutkan dengan penerapan metode PGCV untuk menentukan perbaikan prioritas yang harus dilakukan perusahaan.

Madepungeng (2018) menyatakan bahwa dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atau ekspektasi terhadap atribut pelayanan maka dapat digunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengerti dan memahami kepuasan semua pengguna jasa. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat diklasifikasikan menjadi lima dimensi yakni *Tangibles* atau bukti langsung, *Reliability* atau realibilitas, *Responsiveness* atau daya tanggap, *Assurance* yang berarti jaminan, dan *Emphaty*. Setelah data yang diperoleh diolah dan dianalisis

akan kemudian diolah kembali dengan PGCV untuk memilih mana perbaikan yang harus didahulukan oleh produsen. Hal ini dikarenakan analisis dari metode CSI belum bisa menentukan rekomendasi perbaikan yang menjadi prioritas utama. Menurut Hom pada jurnal Nyoman, dkk (2020), Indeks PGCV untuk masing-masing dimensi variabel bergantung pada dua faktor, yaitu *Achieve Customer Value* (ACV) dan *Ultimathy Desire Customer Value* (UDCV).

PT. Ustegra (*Usaha Teknik Grafika*) adalah sebuah perusahaan swasta nasional Indonesia yang didirikan pada tahun 2018. PT. Ustegra bergerak di bidang pembuatan *roll* karet baru dan pelayanan perbaikan. Jenis pelayanan perbaikan seperti *Recover*, *Grinding*, *Balancing* dan Pembentukan Dudukan Bearing (PDB). PT. Ustegra menggunakan sistem *Make To Order*, yaitu sistem produksi berdasarkan permintaan atau pesanan dari konsumen dengan berbagai ukuran dan kegunaan. Produk PT. Ustegra dapat dibagi menjadi tiga kategori, yaitu *roll* karet kecil (percetakan), *roll* karet sedang (industri plastik, industri kayu dan industri logam) dan *roll* karet besar (industri dan industri tekstil). Dalam usaha untuk dapat menjaga kegiatan produksi, perusahaan akan melakukan *survey* kepada pelanggan-pelanggan untuk mendapatkan hasil kualitas pelayanan yang baik. Saat ini pihak manajemen perusahaan sudah bertekad untuk membawa perusahaan untuk melakukan perbaikan yang diharapkan dapat menarik kembali loyalitas konsumen.

Pelayanan PT. Ustegra yg kurang maksimal dapat berdampak buruk karena akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Permasalahan pada PT. Ustegra terdapat pada bidang pemasaran khususnya pada bagian sales. Terdapat pernyataan-pernyataan sales yang tidak ditepati seperti proses pengerjaan yang cepat, tepat dan sesuai dengan keinginan sehingga menyebabkan pelanggan merasa tidak nyaman

dengan pelayanan di PT. Ustegra. Terlebih PT. Ustegra menerapkan sistem *Make To Order* dimana seharusnya sales memperhatikan betul perihal waktu pengerjaan serta detail pengerjaan yang lain. Kemudian pada bagian ini juga masih terdapat beberapa *sales* yang belum memiliki *product knowlegde* yang cukup baik, sehingga pada saat menjelaskan produk ke pelanggan terkesan kurang komunikatif bahkan kurang ramah. Selain itu, belum semua *sales* memahami cara penggunaan alat untuk mengukur *roll* karet yang akan dikerjakan padahal pada saat melakukan transaksi sales harus mengukur terlebih dahulu *roll* karet yang nantinya dikerjakan.

Hasil dari penelitian dengan dengan metode CSI dan PGCV ini diharapkan bisa menyelesaikan permasalahan yang ada pada perusahaan. Dengan metode CSI peneliti dapat mengetahui seberapa puas pelanggan dengan kualitas di PT. Ustegra dengan menggunakan beberapa atribut diantaranya *Tangibles* atau atribut untuk menilai keadaan fisik suatu perusahaan, *Reliability* atau atribut untuk menilai keandalan suatu perusahaan, *Responsiveness* atau atribut untuk menilai daya tanggap suatu perusahaan, *Assurance* atau atribut untuk menilai jaminan mutu serta layanan dari suatu perusahaan dan *Emphaty* atau atribut untuk menilai empati suatu perusahaan. Dalam penelitian ini akan diketahui atribut mana saja yang harus ditingkatkan, hal tersebut akan ditingkatkan selaras dengan kebutuhan pelanggan, dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan oleh karyawan akan digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan kepada perusahaan untuk kedepannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan maka didapatkan rumusan masalah pada peneliti ini yaitu:

“Bagaimana tingkat kualitas layanan berdasarkan perilaku pelanggan dan mengetahui strategi perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan di PT. Ustegra?”

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang telah dipaparkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menganalisis kepuasan pelanggan terhadap tingkat kualitas pelayanan produk roll karet di PT. Ustegra.
2. Penelitian hanya ditujukan pada pelanggan di Wilayah Jawa Timur (Malang, Pasuruan, Mojokerto, Sidoarjo dan Surabaya)
3. Pengisian kuesioner dilakukan oleh pelanggan yang berpola pikir independen.

1.4 Asumsi

Adapun asumsi-asumsi yang telah dipaparkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Saat menjawab setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner, responden dapat memahami pertanyaan tersebut dan jujur.
2. Tidak adanya perubahan *timeline* kegiatan pada saat melakukan penelitian.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang telah dipaparkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan perilaku pelanggan produk roll karet.
2. Memberikan usulan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Ustegra.

1.6 Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian yang telah dipaparkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk menambah dan mengembangkan mengenai kualitas layanan jasa industri *roll* karet dan untuk menambah pengetahuan tentang metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV).

2. Praktis

Secara praktik, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan faktor pertimbangan untuk solusi peningkatan kualitas layanan sehingga membantu manajemen di PT. Ustegra (Usaha Teknik Grafika) dan pelanggan pada pelayanan jasa industri *roll* karet yang sesuai dengan yang diharapkan.

1.7 SISTEMATIKA PENELITIAN

Adapun sistematika penelitian yang telah dipaparkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang dilakukannya penelitian ini. Kemudian dijelaskan juga tentang perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, asumsi-asumsi, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas metode yang diterapkan dalam penelitian ini, serta teori lain yang tentunya berperan penting dalam menunjang pelaksanaan penelitian. Teori tersebut dipakai untuk memaparkan konsep yang digunakan peneliti dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengolahan data serta kerangka pemecahan masalah (*flow chart* penelitian).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pengumpulan data, pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan dianalisis data untuk mengevaluasi data yang telah diolah. Pada bab ini, peneliti menggunakan metode CSI dan metode PGCV untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi tentang kesimpulan serta saran dari penelitian yang sudah dilakukan. Diharapkan dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai saran dan masukan bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN