

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Perjanjian Kemitraan Ekonomi Komprehensif atau *Comprehensive Economic Partnership Agreement* (CEPA) antara Indonesia dan Australia serta perdagangan bebas AFTA – China yang terjalin saat ini, mejadikan tugas pemerintah sebagai pemegang regulasi untuk senantiasa mengawasi atau menginspeksi setiap masuknya produk – produk asing ke Indonesia. Saat ini pemerintah sudah mempunyai gerakan untuk menstandarisasikan semua produk-produk yang beredar yaitu melalui Genap SNI (Gerakan Nasional Penerapan Standar Nasional Indonesia) baik untuk keperluan ekspor maupun impor, hai ini ditujukan dalam rangka melindungi konsumen agar produk yang sampai ke tangan mereka adalah produk yang layak atau terstandarisasi. Dari sanalah pemerintah menjalin kerjasama dengan lembaga atau instansi-instansi terkait baik milik pemerintah maupun swasta untuk mengawasi peredaran produk-produk dipasaran, dalam hal ini PT Sucofindo adalah salah satu mitra pemerintah dalam pengawasan tersebut.

PT. Sucofindo Analytical Laboratorium Surabaya berdiri sejak tahun 2001, bergerak di bidang jasa analisis, inspeksi dan kalibrasi. Seiring dengan perkembangan zaman, perusahaan yang bergerak sama dengan PT. Sucofindo sudah banyak bermunculan, baik yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri. Hal tersebut patut diperhatikan karena bisa mengancam eksistensi dari PT. Sucofindo.

Untuk itulah perlu adanya peningkatan kepuasan pelanggan demi terciptanya iklim perusahaan yang baik. Dalam model penelitian Zeithaml (2000), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu: bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*).

**Tabel 1.1**  
**Data Presentase Penurunan Permintaan Order**

Divisi Lab	Presentase (%) penurunan order		
	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017
Lab. General	-	15	10
Lab. Pupuk dan Kimia	-	17	26
Lab. Mikrobiologi	-	10	15
Lab. Lingkungan	-	24	27
Lab. Minerba	-	27	30

Sumber: Data Perusahaan

Berdasarkan data presentase penurunan permintaan order tiap bagian lab dapat diketahui adanya salah satu lab yang mengalami hingga 30%, yang diindikasikan adanya ketidakpuasan pelanggan, sehingga pelanggan tersebut beralih ke menggunakan jasa perusahaan lain. Dari sanalah perlu bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. perlu pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan membandingkan persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan mengenai kinerja PT. Sucofindo Analytical Laboratorium Surabaya.

Untuk analisis lebih lanjut digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana dengan menggunakan metode ini dapat melihat sejauh mana pencapaian perusahaan, serta yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh perusahaan.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan pertama kali oleh Maertilla dan James. Metode ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai “quadrant analysis”. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

Selanjutnya melalui metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) diharapkan akan memberikan hasil berkaitan dengan atribut mana yang secara prioritas harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan pelanggan. PGCV merupakan pelengkap dari metode IPA. Metode ini merupakan metode yang mudah dilakukan untuk menganalisis pelanggan. Kemudahan tersebut memberikan jalan bagi diagram kartesius IPA untuk dibandingkan dalam bentuk kualitatif yang lebih terperinci. Metode PGCV ini dapat menganalisis masing-masing atribut yang diteliti. Kelebihan inilah yang dapat digunakan untuk melengkapi analisis IPA dimana untuk menentukan atribut yang memerlukan perbaikan yaitu dengan menghitung tingkat kesesuaian dan diagram kartesius. Sedangkan untuk mengurutkan atribut-atribut yang perlu perbaikan dengan memperhatikan nilai PGCV.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan (*Satisfaction*) pelanggan terhadap kinerja pelayanan PT. Sucofindo Analytical Laboratorium Surabaya sudah sesuai dengan keinginan pelanggan?
2. Atribut atau faktor pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan PT. Sucofindo Analytical Laboratorium Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan (*Satisfaction*) pelanggan terhadap kinerja pelayanan PT. Sucofindo Analytical Laboratorium Surabaya sudah sesuai dengan keinginan pelanggan.
2. Mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin dicapai oleh penulis diantaranya sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Perusahaan**

Digunakan sebagai masukan dan menjadi sumber informasi bagi perusahaan untuk mengetahui harapan pelanggan pada kualitas keseluruhan dari jasa yang ditawarkan sehingga perusahaan dapat menjaga, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

##### **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan pada PT. Sucofindo Analytical Laboratorium Surabaya terhadap kepuasan pelanggan dapat mempraktekkan teori yang selama ini penulis dapatkan di bangku kuliah pada keadaan yang sebenarnya pada perusahaan.

#### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

##### **1. Bagi Pihak Lain**

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk menambah pengetahuan dan sekaligus sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang serupa, serta juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pihak yang ingin mendirikan suatu bisnis atau usaha dalam mengetahui strategi untuk memberikan kepuasan pada pelanggan.