

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dunia bisnis saat ini membuat para pelaku bisnis merasakan adanya persaingan bisnis yang semakin ketat. Sudah menjadi kewajiban bagi para pelaku bisnis untuk meningkatkan kualitas perusahaan agar dapat unggul dalam persaingan. Para pelaku bisnis wajib memperhatikan kepuasan para pelanggan yang dimiliki. Kepuasan pelanggan merupakan indikator yang penting dalam persaingan usaha. Menurut (Harfika & Abdullah, 2017) mengatakan bahwa Jika pelanggan merasa puas atas jasa yang diterimanya maka mereka akan menggunakan jasa tersebut kembali dan akan memberi rekomendasi kepada orang lain. Begitu pula sebaliknya jika pelanggan tidak merasa puas atas jasa pelayanan yang mereka terima dari pihak perusahaan maka mereka akan menceritakan kepada orang lain sehingga hal itu akan berdampak buruk bagi perkembangan dan keberhasilan perusahaan. dan Menurut (Wahab, 2017) menyatakan Dewasa ini banyak perusahaan termasuk perusahaan jasa yang mengatakan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah untuk memuaskan pelanggan. Kini semakin disadari bahwa pelanggan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Money Changer atau disebut juga perusahaan pedagang valuta asing yang menyediakan tukar menukar mata uang suatu negara. Bila diperhatikan dari sudut pandang perusahaan, cara efektif yang dapat diberikan kepada pelanggan adalah

dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, fasilitas pendukung untuk para pelanggan dan ketersediaan produk yang disediakan untuk memenuhi permintaan pelanggan. Sebagai contoh, banyak usaha tempat makan yang menyediakan beraneka ragam makanan, dengan disertai fasilitas pendukung seperti tempat parkir khusus untuk pelanggan tempat makan itu sendiri, ada juga dari pihak kasir dan staff melayani dengan ramah dan senyum.

Pada ruang lingkup suatu usaha kata kualitas pelayanan sudah tidak asing. Suatu usaha apabila kualitas pelayanan perusahaan baik maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. (Affandi *et al.*, 2018) mengatakan bahwa Faktor-faktor kualitas pelayanan (faktor pelayanan bersifat nyata, faktor dapat dipercaya, faktor bersikap tanggap, faktor dapat menjamin, dan faktor menunjukkan kesungguhan) secara simultan semuanya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Adapun permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang dialami PT. Frengky Jaya Valasindo adalah kecepatan pelayanan transaksi mata uang yang lambat. Untuk rata-rata transaksi mata uang melalui transfer diperlukan waktu proses selama 1-3jam dikarenakan situasi yang tidak terkira. Dibandingkan hasil survei yang dilakukan untuk perusahaan lain yang besar seperti Hosana Exchanger tidak membutuhkan waktu selama itu.

Suatu perusahaan yang memiliki fasilitas yang lengkap dan nyaman dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. (Winarno, Mananeke, & Ogi, 2018) mengatakan bahwa Pelayanan Konsumen, Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Perusahaan yang menyediakan fasilitas yang nyaman tentu akan membuat pelanggan tetap betah meski harus menunggu.

Ketersediaan produk yang ditawarkan oleh perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Apabila suatu produk yang diminta oleh pelanggan tetapi perusahaan tidak memiliki ketersediaan pada produk tersebut maka pelanggan pasti akan merasa kecewa dan beralih ke pesaing. Maka dari itu ketersediaan produk dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut (Setiadi, 2015) Ketersediaan Produk adalah suatu strategi yang sangat penting untuk dilakukan. Karena sia-sia suatu gerai atau toko menyediakan produk yang lengkap dan beragam, tetapi tidak memiliki cukup stok untuk dijual.

Dalam penelitian ini penulis melihat kualitas pelayanan dalam perusahaan tersebut tidak terlalu memuaskan karena untuk kecepatan pelayanan transaksi mata uang dalam bentuk transfer masih tergolong lambat karena membutuhkan waktu 1-3jam ataupun terkadang dapat melampaui waktu tersebut sehingga harus membuat pelanggan menunggu lama.

Fasilitas yang disediakan oleh perusahaan ini juga masih memiliki kekurangan yaitu seperti ruang menunggu yang nyaman. Hasil survey yang dilakukan banyak pesaing yang memiliki ruang menunggu untuk pelanggan yang nyaman. Ruang menunggu yang nyaman dapat membuat pelanggan merasa puas meski harus menunggu proses transaksi.

Dibawah ini gambaran mengenai kondisi fasilitas pendukung di PT. Frengky Jaya Valasindo dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

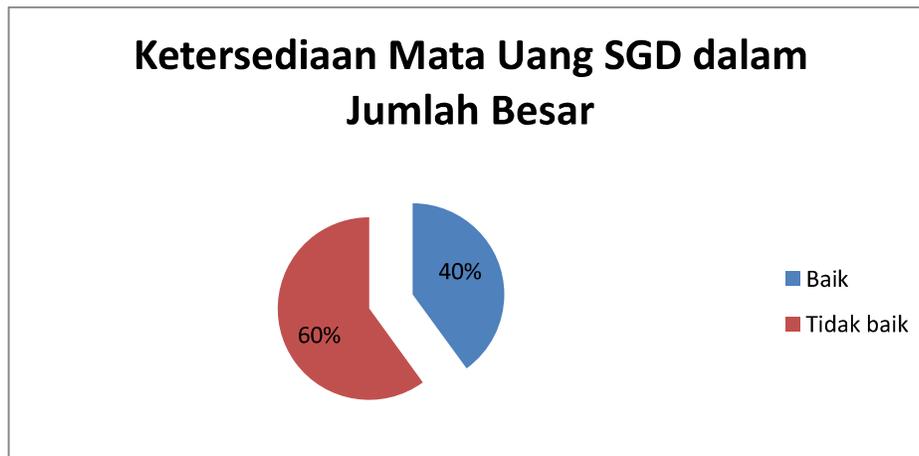
tabel 1.1 Kondisi Fasilitas Pendukung di PT Frengky Jaya Valasindo

NO	Fasilitas	Kondisi	
		Baik	Kurang Baik
1	Toilet		√
2	AC		√
3	Ruang Tunggu		√
4	Tempat Parkir		√
5	LCD Proyektor Info Kurs		√
6	Kursi	√	
7	Wifi		√

Sumber Data : Observasi (Data Peneliti Oktober 2019)

Dan untuk ketersediaan produk atau kelengkapan produk yang ditawarkan oleh perusahaan ini masih memiliki kekurangan. Bagi pelanggan yang ingin memesan atau membeli mata uang SGD dalam jumlah besar yang untuk dipakai pada hari itu juga masih memiliki keterhambatan karena perlunya informasi mengenai jumlah ketersediaan produk yang ada pada saat itu.

Dibawah ini gambaran mengenai penjualan mata uang SGD dalam jumlah besar yang sudah terjadi di PT Frengky Jaya Valasindo dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut.

tabel 1.2 History penjualan mata uang SGD dalam Jumlah Besar Perhari

Tabel survei dilakukan dengan memantau data penjualan yang telah terjadi sebelumnya tentang penjualan Mata Uang SGD dalam jumlah besar perhari. Hasil survei pada tabel 1.2 menunjukkan sebanyak 60% bahwa penjualan mata uang SGD dalam jumlah besar di PT Frengky Jaya Valasindo tidak baik seperti : kekurangan ketersediaan produk mata uang SGD dalam jumlah besar untuk tiap pelanggan. Sedangkan 40% menunjukkan bahwa penjualan mata uang SGD di PT Frengky Jaya Valasindo baik seperti : terpenuhinya jumlah pemesanan dalam jumlah besar sesuai dengan keinginan pelanggan.

Dibawah ini gambar mengenai jumlah pelanggan tetap yang melakukan transaksi setidaknya 2kali dalam sebulan dari periode 2017 sampai dengan pertengahan 2019 dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut.

tabel 1.3Data Jumlah Pelanggan

Tahun	Jumlah Pelanggan
2017	113
2018	105

Pada tabel 1.3 dapat dilihat perkembangan jumlah pelanggan tiap tahunnya pada tahun 2017 berjumlah 113 pelanggan dan pada tahun 2018 mengalami penurunan menjadi 105 pelanggan.

Di bawah ini data penjualan produk SGD dari tahun 2017 sampai dengan 2018 dapat dilihat pada tabel 1.4 berikut.

tabel 1.4 Data Penjualan

Tahun	Total Penjualan SGD
2017	\$10.030.095
2018	\$8.521.150

Pada tabel 1.4 dapat dilihat perkembangan penjualan SGD tiap tahunnya, pada tahun 2017 total penjualan SGD dalam setahun sebanyak \$10.030.095 dan pada tahun 2018 mengalami penurunan menjadi \$8.521.150.

PT. Frengky Jaya Valasindo adalah perusahaan pedagang valuta asing yang didirikan pada tahun 2016.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

" Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketersediaan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Frengky Jaya Valasindo"

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan , maka dalam penelitian ini penulis ingin mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Lambatnya proses pelayanan transaksi mata uang melalui transfer dari pihak agen sehingga harus membuat pelanggan menunggu dan waktu yang proses yang diperlukan membutuhkan 1-3jam atau lebih.
2. Kurangnya fasilitas pendukung yang disediakan perusahaan untuk kenyamanan pelanggan seperti ruang menunggu nyaman.
3. Ketersediaan produk mata uang SGD dalam jumlah besar masih memiliki keterhambatan karena perlunya informasi mengenai ketersediaan produk yang ada.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan :

1. Kualitas Pelayanan yang berkaitan dengan proses kecepatan transaksi melalui transfer.
2. Fasilitas pendukung yang sediakan untuk pelanggan seperti AC yang dingin, ruang tunggu yang nyaman.
3. Ketersediaan produk mata uang SGD dalam jumlah besar.
4. Pelanggan yang diteliti merupakan pelanggan tetap PT Frengky Jaya Valasindo yang terus melakukan pembelian minimal 2kali dalam sebulan.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan untuk dijadikan pedoman bagi penulis untuk melakukan penelitian secara cermat dan tepat sesuai dengan prinsip-prinsip suatu penelitian yang ilmiah. Dengan perumusan masalah diharapkan dapat mengetahui objek-objek yang akan diteliti, serta bertujuan agar tulisan dan ruang lingkup penelitian uraiannya terbatas dan terarah pada hal-hal yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Untuk memudahkan pembahasan masalah dan pemahamannya, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Frengky Jaya Valasindo?

2. Apakah terdapat pengaruh Fasilitas yang tersedia terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Frengky Jaya Valasindo?
3. Apakah terdapat pengaruh Ketersediaan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Frengky Jaya Valasindo?
4. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Frengky Jaya Valasindo ?
5. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Frengky Jaya Valasindo ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Frengky Jaya Valasindo.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas yang tersedia terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Frengky Jaya Valasindo.
3. Untuk mengetahui pengaruh Ketersediaan Produk saat penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Frengky Jaya Valasindo.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Frengky Jaya Valasindo.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Frengky Jaya Valasindo.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.6.1 Aspek Teoritis

1. Bagi Pihak Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk pembuatan tugas akhir yang menjadi salah satu faktor kelulusan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk menerapkan dan mengembangkan pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan ketersediaan produk terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Pembaca Lain

Sebagai bahan bacaan dan literatur bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.6.2 Aspek Praktis

1. Bagi Perusahaan

Manfaat praktis dari perusahaan tersebut dapat memberi masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan ketersediaan produk dengan memperhatikan kepuasan pelanggan.