

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar, sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen sebaik-baiknya. Keadaan ini yang pada akhirnya menyebabkan semakin ketat persaingan memberi pelayanan yang terbaik untuk memperoleh pelanggan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, konsumen akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan ke depan tentang pelayanan konsumen secara lebih matang. Menurut (Tjiptono, 2005: 145) dalam (Sharon & Santoso, 2017: 3) menyatakan bahwa kematangan kualitas layanan adalah aspek vital bagi pertahanan perusahaan jangka panjang dan merupakan keunggulan bersaing bagi perusahaan

Seiring dengan perkembangannya provinsi Kepulauan Riau khususnya Kota Batam, masyarakat sebagai konsumen tidak lagi bertindak sebagai objek dalam penelitian terhadap kualitas pelayanan, melainkan telah menjadi salah satu subjek penentu dalam menilai kualitas pelayanan suatu perusahaan. Kunci utama untuk memperoleh keuntungan di dalam pasar yang kompetitif adalah pemberian jasa dengan kualitas layanan yang baik sehingga pelanggan menjadi loyal, karena pelanggan yang loyal akan melakukan pembelian secara ulang. Menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang loyal merupakan jantung dari setiap bisnis. Untuk menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan agar pelanggan loyal dan tetap melakukan pembelian ulang kita harus memperhatikan kebutuhan dari pelanggan.

Hubungan Kenyamanan dengan Kualitas Layanan adalah kondisi dimana kita merasa diri kita dihargai, merasa aman, senang dan tidak ada beban pikiran. Kenyamanan perlu didapatkan setiap orang dalam setiap kegiatannya, karena bila tidak nyaman, sesuatu yang dikerjakan tidak akan menjadi maksimal hasilnya.

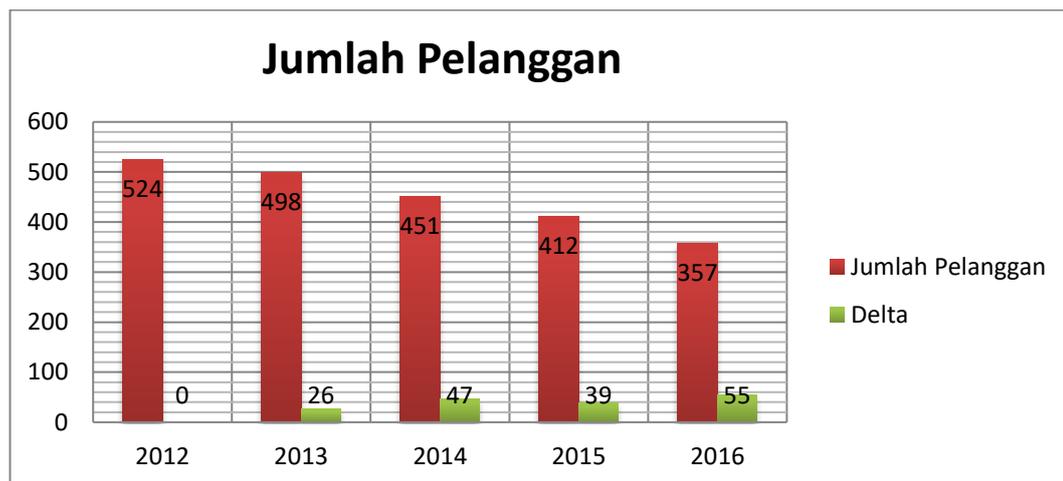
Hubungan Interaksi Personal dengan Kualitas Layanan yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan pelanggan.

Hubungan Pemecahan Masalah dengan Kualitas Layanan adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam

memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

PT Gemilang Dwi Prosperindo merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distributor selama usaha berlangsung masih terdapat komplain dari beberapa pelanggan. Sehingga obyek penelitian yang akan saya teliti yaitu terletak di Kompleks Citra Buana Perkasa Blok L No. 1.

**Tabel 1.1. Data Jumlah Pelanggan PT Gemilang Dwi Prosperindo**



**Sumber :** Data dari Perusahaan 2017

Berdasarkan dari tabel 1.1 di atas bahwa masih dapat diketahui bahwa dalam periode 5 tahun terakhir perusahaan PT Gemilang Dwi Prosperindo terdapat beberapa komplain dari pelanggan yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga terdapat beberapa masalah pada perusahaan yaitu karyawan tidak menepati janji dalam melakukan pengiriman barang pada waktu yang ditentukan sehingga *customer* tidak bisa beroperasi sesuai waktu yang ditentukan

sehingga membuat pelanggan menunggu dengan waktu yang sangat lama dan pelanggan pun jadi kecewa dalam melakukan transaksi karena kurang efisien dan efektif bagi pelanggan atas layanan yang kami berikan kepadanya maupun perusahaan yang bersangkutan serta ada juga pelanggan yang belum percaya pada kejujuran karyawan dalam memberikan informasi dalam kualitas pelayanan. Namun demikian pihak PT Gemilang Dwi Prosperindo selalu berusaha agar komplain tersebut berkurang dan terbukti dapat kita lihat dari tahun ke tahun terjadi kenaikan maupun penurunan pelanggan. Ini berarti variabel kualitas layanan memang layak untuk diteliti.

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyediaan jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Salah satu faktor yang dibutuhkan untuk mengembangkan strategi ini adalah dengan membentuk *customer data base*, yaitu daftar nama pelanggan yang perlu dibina hubungan jangka panjang. *Data base* ini tidak hanya berisi nama pelanggan, tetapi juga mencakup hal-hal penting lainnya, misalnya frekuensi dan jumlah perjalanan menggunakan modal transportasi tertentu, apa yang menjadi kesukaan pelanggan dan sebagainya.

Dengan latar belakang tersebut diatas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang kualitas layanan ini sebagai bahan penelitian dengan judul: **“Analisis kenyamanan, interaksi personel dan pemecahan masalah terhadap kualitas layanan PT Gemilang Dwi Prosperindo di kota batam.**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pelanggan yang belum percaya pada kejujuran karyawan dalam hal memberikan informasi dalam kualitas pelayanan.
2. Terdapat pelanggan yang kecewa terhadap pelayanan yang diberikan PT Gemilang Dwi Prosperindo sehingga tidak melakukan pembelian ulang.
3. Adanya pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan karyawan PT Gemilang Dwi Prosperindo.
4. Karyawan tidak dapat memenuhi dalam melakukan pengiriman barang pada waktu yang ditentukan.

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah Pelanggan PT Gemilang Dwi Prosperindo yang melakukan pembelian produk selama bulan November - Januari.

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kenyamanan berpengaruh terhadap kualitas layanan di PT Gemilang Dwi Prosperindo?
2. Apakah interaksi personel berpengaruh terhadap kualitas layanan di PT Gemilang Dwi Prosperindo?
3. Apakah pemecahan masalah berpengaruh terhadap kualitas layanan di PT Gemilang Dwi Prosperindo?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kenyamanan terhadap kualitas layanan di PT Gemilang Dwi Prosperindo
2. Untuk mengetahui interaksi personel terhadap kualitas layanan di PT Gemilang Dwi Prosperindo
3. Untuk mengetahui pemecahan masalah terhadap kualitas layanan di PT Gemilang Dwi Prosperindo

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1.6.1. Aspek Teoritis**

1. Memperoleh jawaban atas rumusan masalah dan memperkuat teori yang sudah ada.
2. Membuktikan hasil dari penelitian terdahulu.
3. Menjadi referensi bagi peneliti berikutnya.

### **1.6.2. Aspek Praktis**

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan lagi kualitas produk, kualitas pelayanan, serta menyesuaikan harga yang baik agar terpenuhi kepuasan konsumen.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan referensi bagi para peneliti untuk melakukan penelitian sejenis dimasa mendatang, sekaligus sebagai tambahan kajian perbandingan dan pemahaman mengenai variabel yang akan diteliti.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan kegiatan di suatu perusahaan.