

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan usaha di bidang pelayanan jasa di Indonesia cukup menjanjikan salah satunya pelayanan jasa *service* pendingin ruangan atau yang biasa disebut *air conditioner* (AC). Dikarenakan pada era globalisasi ini khususnya di Indonesia yang mengalami perkembangan kehidupan manusia yang sangat pesat dan padat serta di ikuti oleh pesatnya mobilitas dan aktifitas kegiatan masyarakat lokal maupun non lokal, yang secara tidak langsung akan meningkatkan jumlah penggunaan *air conditioner* (AC). Kemajuan teknologi pada *air conditioner* (AC) sangat berpengaruh terhadap gaya hidup masyarakat modern pada saat ini, yang memberikan kepraktisan dan kemudahan untuk mendapatkan kenyamanan dalam penggunaan *air conditioner* (AC). Dikarenakan semakin meningkatnya jumlah penggunaan *air conditioner* (AC), maka *air conditioner* (AC) tidak lagi hanya sebagai perlengkapan tetapi sudah menjadi salah satu kebutuhan di dalam kehidupan masyarakat pada umumnya. Sehingga membuat banyak orang berlomba-lomba dalam menyediakan pelayanan jasa di bidang *air conditioner* (AC). Semua perusahaan pasti hendak untuk menjadikan pelanggan menjadi loyal terhadap produk atau jasa yang kita sediakan. Untuk itu, pentingnya sebuah perusahaan untuk memperhatikan kualitas dari produk dan pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol keunggulan untuk memuaskan keinginan pelanggan. Untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik, sumber daya manusia yang disediakan dituntut untuk menjadi professional seperti kehandalan dan ketanggapan dalam menyediakan pelayanan agar dapat menciptakan lingkungan yang nyaman untuk pelanggan. Selain itu, kualitas merupakan salah satu kunci utama untuk mencapai keberhasilan usaha. Sehingga, kualitas pelayanan yang baik akan mendorong pelanggan untuk berkomitmen kepada produk atau layanan suatu perusahaan sehingga berdampak pada peningkatan *market share* suatu perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh (Hilaliyah, Djawahir, & Susilowati, 2017) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, maka yang menjadi salah satu ujung tombak dalam memenuhi tingkat kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Oleh karena itu, dalam meningkatkan persaingan perusahaan harus dapat memberikan dan menghasilkan produk yang terbaik dan memenuhi selera pelanggan yang berbeda-beda dan selalu berkembang. Ketergantungan terhadap suatu produk atau jasa tidak dapat dipungkiri, hal ini diperkuat oleh globalisasi yang terjadi beberapa dekade terakhir. Dampak yang spesifik dapat dilihat dari bidang pemasaran internasional, dimana arus barang yang masuk dan keluar dari suatu Negara ke Negara lain berbanding lurus terhadap investasi yang masuk atau keluar sesuai dengan bergeraknya arus perdagangan. Dari penelitian (Putri & Subagja, 2017) menunjukkan

bahwa ada pengaruh parsial dan simultan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan yang terpenuhi akan memberikan *image* perusahaan yang baik di mata masyarakat, secara tidak langsung jika seorang pelanggan mendapatkan kepuasan atas produk atau jasa yang digunakannya, maka pelanggan tersebut akan membagikan pengalaman baik nya kepada calon pelanggan lainnya begitu juga sebaliknya jika pelanggan merasa kecewa maka itu akan merusak atau memperburuk citra dan ekstensi perusahaan Pelanggan yang mendapatkan kepuasan atas produk atau jasa yang diterima cenderung akan melakukan pembelian ulang dari produsen yang sama untuk mendapatkan pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang tidak baik, tetapi terkadang pelanggan selalu menginginkan sesuatu yang lebih dari sebelumnya maka akan memberikan saran agar mendapatkan peningkatan pelayanan kedepannya. Penelitian yang dilakukan oleh (Nugraha, 2016) menunjukkan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pelanggan.

PT Panca Daya Sukses merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa service *air conditioner* (AC) dan sudah didirikan sejak bulan Maret tahun 2015 silam. Sudah memiliki banyak pengalaman serta profesionalitas dan sertifikasi kemampuan teknisi yang siap untuk terjun ke lapangan dalam melayani pelanggan. Perusahaan ini selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya karena menerapkan prinsip "*Satisfaction Is Our Priority*" yang menjadikan pelanggan bukan hanya sekedar pelanggan semata, akan tetapi sebagai

mitra yang kepentingannya harus di utamakan. Perusahaan ini sudah banyak melakukan kerja sama dalam penanganan berbagai jenis *Air Conditioning* atau mesin penyejuk ruangan baik di perumahan, perkantoran, kapal, rumah ibadah, perusahaan lokal sampai perusahaan berkelas internasional.

Pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Panca Daya Sukses ini adalah berupa jasa pelayanan *service air conditioner* (AC), setiap pekerjaan yang berhubungan dengan unit *air conditioner* (AC) akan dilayani dengan penuh tanggung jawab. Dengan menyediakan SDM yang bertanggung jawab dan berkualitas serta memberikan harga pelayanan sesuai dengan kinerja yang dimiliki demi memenuhi kepuasan pelanggan yang menjadi misi utama perusahaan ini. Dalam menyediakan pelayanan *service* tentunya tidak akan terlepas dari kelalaian dalam bekerja baik secara tidak sengaja maupun sengaja yang dapat menimbulkan masalah pada kualitas produk dan kualitas pelayanan suatu perusahaan yang akan berdampak pada penurunan penjualan produk atau jasa. Berikut adalah tabel pelanggan PT Panca Daya Sukses pada Tahun 2018 dan 2019 :

Tabel 1.1 Tabel Pelanggan PT Panca Daya Sukses Tahun 2018 s/d 2019

No	Wilayah	Jumlah Pelanggan	
		2018	2019
1	Baloi	67	58
2	Sukajadi	52	49
3	Sungai Panas	24	23
4	Sekupang	9	5
5	Nongsa	5	1
6	Batu Besar	7	3
7	Kabil	2	2
8	Bengkong	57	56

Lanjutan Tabel 1.1

9	Tiban	38	35
10	Sagulung	9	7
11	Muka kuning	8	5
12	Batu Aji	5	3
13	Batu Ampar	18	17
14	Batam Centre	102	97
15	Nagoya	127	112
		530	473

Sumber: PT Panca Daya Sukses, (2019)

Pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan PT Panca Daya Sukses mengalami penurunan yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Berikut ini tabel keluhan-keluhan pelanggan atas pelayanan pada PT Panca Daya Sukses.

Tabel 1.2. Keluhan Pelanggan pada PT Panca Daya Sukses Tahun 2019

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Juli	17
2	Agustus	16
3	September	21
4	Oktober	29
5	November	13
6	Desember	15

Sumber: PT Panca Daya Sukses, (2019)

Dari data diatas terdapat beberapa faktor yang membuat pelanggan mengeluh yaitu kurangnya ketelitian karyawan dalam menjalankan tugas sehingga menyebabkan kerusakan pada unit *air conditioner* (AC) pelanggan seperti unit yang selesai di *service* tidak terpasang dengan baik sehingga menyebabkan kebocoran air. Kemudian kurangnya kecepatan dalam merespon pelanggan akan membuat pelanggan menjadi kesal dan kecewa.

Di samping itu, produk *air conditioner* (AC) memang mempunyai kelemahan dalam pencarian sebagian *sparepart* sehingga membuat pelanggan harus menunggu

lama untuk perbaikan unit *air conditioner* (AC) yang rusak. Kualitas pelayanan yang kurang dapat disebabkan oleh berbagai kemungkinan faktor seperti kurangnya pelatihan skill yang menyebabkan pengerjaan tidak maksimal, kurangnya semangat kerja yang diberikan dapat disebabkan oleh kurangnya kerjasama perusahaan dengan tenaga kerja contohnya tidak mendapatkan tunjangan lebih atas pekerjaannya.

Selain dari kualitas pelayanan, kualitas produk juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Sparepart* yang disediakan PT Panca Daya Sukses memiliki kualitas yang mudah rusak dan tidak tahan lama sehingga menyebabkan unit *air conditioner* (AC) itu tidak dingin dan menimbulkan kesan yang buruk terhadap perusahaan. Ketika pelanggan sudah memiliki kesan buruk terhadap produk atau jasa suatu perusahaan, secara otomatis akan menimbulkan dampak yang buruk bagi perusahaan kedepannya, baik melalui pengalaman maupun sudut pandang calon pelanggan yang dapat menurunkan jumlah pendapatan pada perusahaan ini yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.3. Jumlah Pendapatan PT Panca Daya Sukses Tahun 2019

No	Bulan	Jumlah Pendapatan
1	Juli	Rp 73.540.000
2	Agustus	Rp 67.194.500
3	September	Rp 53.110.000
4	Oktober	Rp 56.710.000
5	November	Rp 50.140.000
6	Desember	Rp 43.815.000

Sumber: PT Panca Daya Sukses, (2019)

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Panca Daya Sukses.**

1.2. Identifikasi Masalah

Dari uraian diatas penulis mengidentifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya ketelitian karyawan dalam menjalankan tugas sehingga menyebabkan kerusakan pada unit *air conditioner* (AC) pelanggan yang sudah di *service*.
2. Kurangnya kecepatan dalam merespon pelanggan sehingga pelanggan menjadi kesal dan kecewa.
3. Sebagian *sparepart air conditioner* (AC) yang sulit untuk di dapatkan.
4. *Sparepart air conditioner* (AC) memiliki kualitas yang tidak tahan lama dan mudah rusak.
5. Penurunan jumlah pelanggan yang melakukan *service* pada PT Panca Daya Sukses.

1.3. Batasan Masalah

Dikarenakan luasnya permasalahan yang ada, serta keterbatasan waktu dan kemampuan penelitian dan pembahasan tidak terlalu meluas, maka penulis membatasi masalah pada penelitian ini dengan hanya melihat pada permasalahan kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan pada PT. Panca Daya Sukses.

1.4. Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Panca Daya Sukses ?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Panca Daya Sukses ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Panca Daya Sukses ?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengembangkan dan membuktikan pengetahuan ilmu-ilmu teoritis yang dipelajari dibangku kuliah dan diaplikasikan pada dunia kerja.

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Panca Daya Sukses?
2. Untuk mengetahui apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Panca Daya Sukses?
3. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Panca Daya Sukses?

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan dan menumbuhkan ilmu pengetahuan, kemampuan berpikir ilmiah, sistematis, metodologi dan pengalaman penulis dalam menyusun suatu wacana.
2. Sebagai acuan pustaka bagi perpustakaan akademis untuk mengerjakan analisis pada tahun selanjutnya.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi PT Panca Daya Sukses

Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan pada karyawan. Sehingga dapat bermanfaat bagi pengembangan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia nya.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian ini berkehendak dapat menjadi dokumen akademik dan pertimbangan acuan yang berguna bagi civitas akademika serta peneliti selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Sebagai sarana acuan pembelajaran berdasarkan teori-teori yang didapat dibangku kuliah serta diaplikasikan dalam penelitian mengenai sumber daya manusia. Dan sebagai upaya memperluas wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran, dan memberi manfaat bagi peneliti untuk memperdalam pengetahuan dibidang menentukan kualitas pelayanan dan kualitas produk kepada pelanggan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi alternatif untuk menambah ilmu pengetahuan dan dapat menjadi bahan masukan bagi peneliti selanjutnya.