

BAB I

PENDAHULUAN

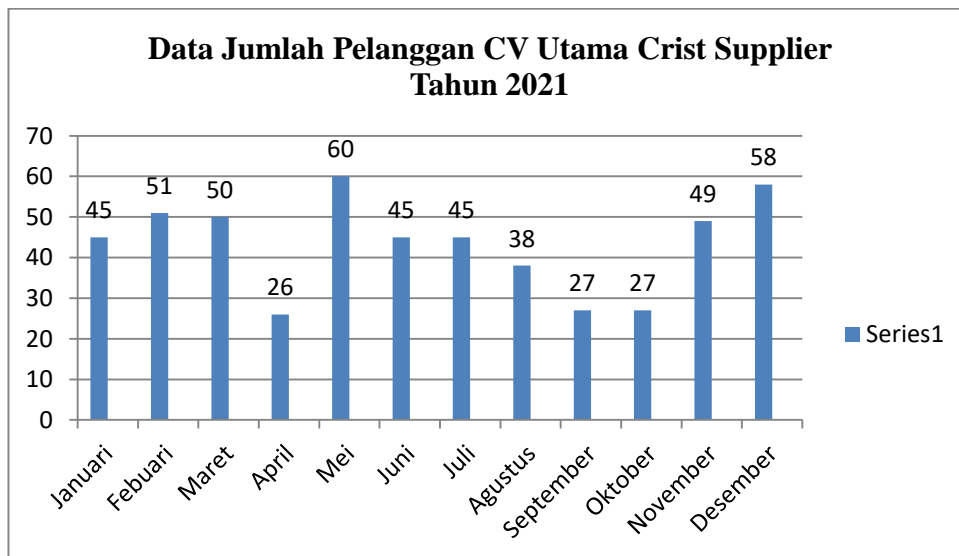
1.1 Latar Belakang

Pada masa globalisasi sekarang ini saingan dalam bisnis sangat kuat, baik persaingan bisnis pada pasar nasional atau pun pada pasar global atau internasional. salah satu hambatan atau tantangan yang terjadi didunia bisnis pada masa era globalisasi ini adalah menciptakan pelanggan maupun mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Kepuasan pelanggan yaitu sebuah tanggapan negatif ataupun positif dari konsumen atau pelanggan terhadap ketidak sesuaian atau kesesuaian sesudah pemakaian pelanggan dengan tingkat kepentingan yang di inginkan oleh semua pelanggan atau konsumen (Rangkuti,2002). Sebuah cara untuk menciptakan kepuasan pelanggan maka dengan cara memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan menunjukkan keberhasilan perusahaan kepada mereka. Kotler mengklaim bahwa lima karakteristik kualitas layanan penampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati adalah dasar dari layanan pelanggan yang baik.

Masalah ini didasarkan juga pada perusahaan CV Utama Crist Supplier yang bergerak dibidang penyuplai daging babi, berlokasi tepatnya di Solo Jawa Tengah, diharapkan agar dapat terus berkomitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada konsumen perusahaan. maka dari itu didalam menganalisis penyebab masalah yang ada pada perusahaan CV Utama Crist Supplier, maka peneliti melakukan beberapa langkah yaitu dengan melakukan wawancara pada karyawan bagian produksi dan bagian *sales*, dengan tujuan mencari tahu permasalahan yang sering terjadi pada perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan perusahaan maka ditemukan 1sebuah permasalahan yang terjadi di yaitu perusahaan seringkali menerima komplain dan pengembalian barang yang dikirim pada konsumen atau pelanggan, sehingga pada akhirnya dapat menurunkan pendapatan perusahaan.



Gambar 1. Data jumlah pelanggan CV Utama Crist Supplier Tahun 2021

Sumber: CV Utama Crist Supplier, 2021

Berdasarkan Gambar 1 diatas diketahui bahwa jumlah pelanggan perusahaan CV Uama Crist Supplier pada tahun 2022 memiliki basis pelanggan yang berfluktuasi atau jumlah yang berubah setiap bulan. Eliza yang dikutip oleh Dewi (2014), mengklaim bahwa salah satu dari penyebab naik turunnya jumlah pelanggan yaitu disebabkan oleh belum tercapainya indikator kepuasan konsumen atau pelanggan. Turun naiknya jumlah pelanggan tidak bisa dipungkiri dapat disebabkan masih kurangnya pelayanan perusahaan pada pelanggan atau masih belum cocok dengan keinginan dari pelanggan perusahaan.

Maka dari permasalahan yang sering terjadi peneliti disini akan melaksanakan sebuah analisis permasalahan yang terjadi yang menentukan seberapa puas pelanggan dengan tingkat layanan perusahaan pada konsumen, juga memberikan usulan untuk memperbaiki sistem pelayanan perusahaan pada konsumen dengan menggunakan metode Statistik dengan menggunakan 5 Bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati merupakan aspek kualitas pelayanan, berfungsi sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap puas atau tidak puasnya pelanggan terhadap pelayanan perusahaan CV Utama Crist Supplier.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah

- a. Bagaimana mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan CV Utama Crist Supplier?
- b. Bagaimana peneliti memberikan sebuah usulan tindak lanjut sebagai upaya perbaikan sistem pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui tingkat kepuasan klien CV Utama Crist Supplier terhadap kualitas pelayanan merupakan tujuan utama penelitian ini.
- b. Memberikan usulan tindak lanjut sebagai upaya perbaikan sistem pelayanan perusahaan kepada konsumen.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah dalam menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan adalah seperti berikut ini:

- a. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelanggan puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan oleh divisi pemasaran dan produksi CV Utama Crist Supplier berdasarkan persepsi mereka terhadap metode pelayanan tersebut.
- b. Penelitian ini hanya fokus pada faktor apa saja yang mempengaruhi puas atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh divisi pemasaran dan divisi bagian produksi CV Utama Crist Supplier terhadap pelanggan.
- c. Penelitian ini dilaksanakan pada perusahaan CV Utama Crist Supplier.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan:

1. Dapat memberikan usulan perbaikan sistem pelayanan perusahaan kepada konsumen.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman baru bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Asumsi Penelitian

Dalam studi kasus ini dibahas bagaimana melakukan analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan CV Utama Crist Suppliers untuk mengukur seberapa puas pelanggan terhadap layanan tersebut.

1.7 Sistematika Penulisan

Berikut adalah konvensi penulisan yang digunakan dalam proposal penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup konteks masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan proses penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, serta model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Desain penelitian, definisi operasional, variabel pengukuran, jenis dan sumber data, pengumpulan data, populasi, sampel, metode pengambilan sampel, dan analisis data semuanya tercakup dalam bab ini.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini mencakup pengumpulan dan pengolahan data untuk temuan penelitian.

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN