

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa sangatlah mengutamakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan harus menjadi prioritas utama karena semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan suatu perusahaan, maka perusahaan tersebut semakin banyak memiliki konsumen dan akan terciptanya pelanggan loyal yang biasanya akan merekomendasikan perusahaan tersebut kepada orang lain. Hal tersebut secara tidak langsung akan mendukung kesuksesan perusahaan.

Pelanggan merupakan alasan satu-satunya keberadaan suatu perusahaan, karena setiap perusahaan hidup dari pelanggannya. Untuk terus bertahan dan memenangkan suatu persaingan, perusahaan harus mengedepankan kepuasan pelanggannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki oleh pelanggan sehingga perusahaan dituntut untuk dapat memenuhi harapan pelanggan agar dapat terciptanya kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan wajib menjadi prioritas utama perusahaan jasa dalam menjalankan usahanya. kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu mencapai atau bahkan dapat melebihi harapan pelanggannya. Oleh karena itu, perusahaan harus terus berusaha untuk memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggannya agar perusahaan dapat terus berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanan. Perusahaan akan mendapat nilai tambah tersendiri jika dapat dengan baik memahami keinginan dan harapan pelanggan.

Saat ini semakin banyak perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang bersaing untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Untuk memenangkan persaingan setiap perusahaan harus mampu membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan

pelayanan yang lebih baik. Menurut Zainal (2019) Kepuasan dan loyalitas konsumen adalah salah satu faktor utama yang menjadi target perusahaan untuk menarik konsumen baru dan pemakaian jasa kembali, dengan tetap pada tujuan perusahaan yaitu mendapatkan laba. Dengan bersaing, pendistribusian yang cepat dan tepat waktu serta pelayanan yang terbaiklah yang akan tetap bertahan pada bisnis ini.

Huda (2020) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi informasi menghadirkan era pelanggan, dimana konsumen semakin terdidik dan banyak menuntut. Kini konsumen tak lagi puas dengan sekedar produk berkualitas yang berharga murah. Mereka juga menuntut kecepatan, layanan atau perlakuan khusus, dan fleksibilitas. Mengingat hal tersebut perusahaan harus terus berupaya mengembangkan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Perusahaan juga harus mampu mengikuti perubahan dan berusaha semaksimal mungkin mencari teknik-teknik baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah Dunia Plafon Prabumulih, perusahaan ini melayani pemasangan plafon dan juga menjual plafon. Jenis plafon yang mereka sediakan adalah plafon PVC. Plafon PVC (*polyvinyl chloride*) adalah plafon yang terbuat dari bahan dasar pipa air. Bahan dasar pipa air ini dikenal memiliki ketahanan yang kuat akan tekanan air yang deras dan tidak mudah pecah. Banyak masyarakat yang tertarik untuk memperindah rumah mereka dengan menggunakan plafon PVC karena plafon PVC ini memiliki beberapa kelebihan diantaranya tahan lama dan anti bocor, desain yang beragam dan elegan, desain yang bisa disesuaikan dengan tema ruangan, tidak mudah rusak, anti rayap dan harga yang terjangkau.

Berikut ini adalah data penjualan plafon PVC pada Dunia Plafon Prabumulih dalam 12 bulan terakhir yaitu:

Tabel 1.1
Data Penjualan Plafon PVC Dunia Plafon Prabumulih pada Bulan
April 2022 – Maret 2023

No.	Bulan	Jumlah Terjual (Keping)
1.	April	613
2.	Mei	626
3.	Juni	658
4.	Juli	680
5.	Agustus	688
6.	September	694
7.	Oktober	702
8.	November	715
9.	Desember	740
10.	Januari 2023	781
11.	Februari 2023	785
12.	Maret 2023	810
Total		8.492

Sumber: Dunia Plafon Prabumulih, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa penjualan plafon PVC pada bulan April 2022 sampai Maret 2023 mencapai 8.492 keping plafon PVC dalam waktu tersebut terdapat 257 pelanggan yang melakukan pemasangan plafon PVC menggunakan jasa Dunia Plafon Prabumulih. Penjualan plafon mengalami peningkatan setiap bulannya. Walaupun terjadinya peningkatan dalam penjualan, namun masih terdapat keluhan pelanggan mengenai pemasangan plafon PVC dimana pelanggan mempunyai harapan agar proses pemasangan plafon dapat segera dilakukan, karena pemasangan plafon akan memakan waktu yang cukup lama apalagi jika terjadi penundaan pemasangan tentunya penyelesaian juga akan tertunda, akan tetapi pelanggan harus menunggu dan dimasukkan ke dalam antrian pemasangan jika dalam waktu yang bersamaan terdapat lebih dari lima pemasangan.

Dalam pemasangan plafon PVC dibutuhkan teknik pemasangan dan alat yang tepat agar hasilnya rapi dan tahan lama. Oleh karena itu, dibutuhkan tenaga ahli yang paham mengenai pemasangan plafon PVC.

Dunia Plafon Prabumulih menyediakan jasa pelayanan pemasangan plafon PVC. Dalam pelayanan pemasangan plafon PVC, calon pelanggan harus berkonsultasi terlebih dahulu kepada pihak perusahaan mengenai model yang mereka inginkan maupun luas ruangan. Pelanggan juga dapat mengajukan pertanyaan kepada karyawan mengenai pemasangan plafon PVC. Sebelum melakukan pemasangan karyawan terlebih dahulu akan mendatangi lokasi pemasangan plafon untuk melakukan pengukuran luas ruangan agar dapat memperkirakan berapa banyak bahan serta waktu yang dibutuhkan dalam proses pemasangan.

Waktu dalam pemasangan plafon PVC tergantung pada model dan luas ruangan yang akan dilakukan pemasangan plafon. Semakin rumit model dan semakin luas ruangan tentunya akan berpengaruh terhadap waktu pemasangan. Saat ini minat pemasangan plafon PVC semakin meningkat, pada usaha Dunia Plafon Prabumulih terdapat beberapa pelanggan yang masuk ke dalam antrian pelayanan pemasangan plafon PVC disebabkan karena proses pemasangan pelanggan sebelumnya belum terselesaikan. Standar pemasangan diperkirakan 3 sampai 4 hari tergantung luas ruangan yang hendak dipasang plafon.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, Dunia Plafon Prabumulih sudah seharusnya mengedepankan kualitas pelayanan yang baik. Karyawan Dunia Plafon Prabumulih, terutama yang langsung berhubungan dengan pelanggan sudah seharusnya cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan. Selain itu, kemampuan karyawan Dunia Plafon Prabumulih dalam memberikan pelayanan menjadi penting dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Dunia Plafon Prabumulih dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pemasangan Plafon PVC Pada Dunia Plafon Prabumulih**”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

- a. Bagaimana kualitas pelayanan Dunia Plafon Prabumulih dan dimensi apa yang paling dominan pada kualitas pelayanan yang diberikan?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Dunia Plafon Prabumulih?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penulisan laporan ini lebih terarah dan tidak terjadi penyimpangan dari permasalahan, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Penelitian ini dilakukan pada usaha Dunia Plafon Prabumulih, di Jalan Surip No.18, RT.23/RW.9, Mangga Besar, Prabumulih Utara, Kota Prabumulih.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis mengadakan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Dunia Plafon Prabumulih dan dimensi apa yang paling dominan pada kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Dunia Plafon Prabumulih.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dalam situasi dan kondisi yang sebenar-benarnya serta dapat menambah dan memperdalam pengetahuan penulis

khususnya mengenai teori kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Tulisan ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam rangka meningkatkan pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan semaksimal mungkin.

3. Bagi pembaca

Melalui laporan ini pembaca dapat menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan pada perusahaan serta dapat dijadikan referensi dalam melakukan studi kasus lanjutan yang serupa dengan laporan akhir ini.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Dalam pendekatan kuantitatif penulis akan mengumpulkan data yang bersifat numerik atau angka. Pendekatan kualitatif sendiri menjadi deskripsi penulis untuk menjelaskan bagaimana kepuasan pelanggan Dunia Plafon Prabumulih terhadap jasa pemasangan plafon PVC.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi dan Idris (2016), berdasarkan cara memperoleh data dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari responden terpilih dengan membagikan daftar pertanyaan terstruktur. Adapun responden dalam penelitian ini adalah pelanggan pada usaha Dunia Plafon Prabumulih.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah pihak lain biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Pada penelitian ini data sekunder yang didapat peneliti dari pemilik usaha adalah sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan dan struktur organisasi Dunia Plafon Prabumulih.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah:

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Peneliti melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data dan informasi secara langsung dengan cara:

a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, penulis memberikan sejumlah pertanyaan disertai pilihan jawaban untuk diberikan kepada pelanggan Dunia Plafon Prabumulih, di Kota Prabumulih.

b. Wawancara

Menurut Yusi dan Idris (2016), wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Penulis melakukan teknik wawancara secara langsung untuk memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan dengan pemilik usaha dan karyawan pada usaha Dunia Plafon Prabumulih.

b. Studi Kepustakaan

Menurut Widodo (2018) studi kepustakaan adalah kegiatan mempelajari, mendalami, dan mengutip teori-teori atau konsep-

konsep dari sejumlah literatur baik buku, jurnal, majalah, koran atau karya tulis lainnya yang relevan dengan topik yang dibahas. Penulis memperoleh informasi melalui berbagai macam sumber yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa Dunia Plafon Prabumulih dalam pemasangan plafon PVC yang ada di Kota Prabumulih.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling. Untuk menghitung sampel peneliti menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel yang akan menjadi target penelitian. Adapun rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas toleransi kesalahan (10%)

Jumlah pelanggan yang menggunakan jasa pemasangan plafon PVC pada Dunia Plafon Prabumulih di bulan April 2022 sampai

dengan Maret 2023 adalah 257 pelanggan. Jika batas tingkat kesalahan atau e adalah 10% maka jumlah sampel adalah:

$$n = \frac{257}{1 + 257(10\%)^2}$$

$$n = \frac{257}{1 + 257(0,1)^2}$$

$$n n = \frac{257}{1 + 257(0,01)}$$

$$n n = \frac{257}{3,57}$$

$$n = 71,98$$

Jadi, perhitungan sampel yang didapat menggunakan rumus slovin adalah 71,98 yang kemudian dibulatkan menjadi 72. Maka, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 72 orang/responden.

1.5.5 Analisis Data

Adapun metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Kuantitatif

Menurut Yusi dan Idris (2016) data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka), yang dapat dibedakan menjadi data interval dan data rasio. Peneliti menggunakan metode kuantitatif sebagai bahan dasar untuk menghitung jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan.

b. Data Kualitatif

Menurut Latifatunnisa (2022) data kualitatif adalah data yang bersifat deskriptif, tidak terstruktur, dan biasanya berupa kata-kata. Data kualitatif dalam penelitian ini mengenai gambaran dari tingkat

kepuasan pelanggan Dunia Plafon Prabumulih yang ada di Kota Prabumulih. Data tersebut didapatkan dari hasil jawaban dari kuesioner yang telah diberikan dengan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan: Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

1.5.6 Skala Pengukuran

Hasil yang diperoleh dari kuesioner akan dihitung menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2019) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Pada skala likert terdapat 5 alternatif jawaban yang akan dipilih oleh responden. setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk kata-kata seperti berikut:

Tabel 1.2
Skala pengukuran Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

Dalam perhitungan, peneliti menggunakan rumus persentase dan kriteria Interpretasi Skor (IS) sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

Total Skor Penelitian : Jawaban Responden x Bobot nilai (1-5)

Skor Ideal : Skala Nilai Tertinggi x Jumlah Responden

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari perhitungan jawaban dari responden akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.3
Interpretasi Skor/Angka

No	Skor/Angka	Interpretasi
1.	0%-20%	Sangat Rendah
2.	21%-40%	Rendah
3.	41%-60%	Sedang
4.	61%-80%	Tinggi
5.	81%-100%	Sangat Tinggi

Sumber: Yusi dan Idris (2016)

1.5.7 Definisi Operasional Variabel

Dalam setiap indikator yang akan diteliti, tentunya memiliki variabel yang menjelaskan secara lebih detail konsep dari setiap indikator yang akan diteliti. Adapun penjelasannya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.4
Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator
1. Kualitas Pelayanan	Menurut Tjiptono (2014), Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.	1. Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	1. Penampilan Karyawan 2. Hasil pemasangan 3. Kelengkapan peralatan
		4. Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Keandalan Karyawan 2. Pemahaman kebutuhan pelanggan 3. Ketepatan Waktu dalam pelayanan
		4. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	1. Penyampaian informasi yang jelas 2. Pelayanan yang cepat 3. Kesan yang ditunjukkan
		4. Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Sikap dalam pelayanan 2. Memberi kepercayaan kepada pelanggan 3. Rasa aman
		5. Empati (<i>empathy</i>)	1. Memberikan perhatian yang tulus 2. Kesempatan bertanya 3. Pelayanan yang optimal

Lanjutan tabel 1.4

2. Kepuasan Pelanggan		Kepuasan Keseluruhan	<ol style="list-style-type: none">1. Kepuasan Hasil pemasangan2. Kepuasan terhadap keandalan karyawan3. Kepuasan kecepatan pelayanan4. Sikap karyawan5. Kepedulian karyawan
-----------------------	--	----------------------	---