

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Zaman sekarang persaingan bisnis menjadi sangat kompetitif, baik dalam pasar dalam regional maupun internasional. Upaya dilakukan untuk memenangkan persaingan, industri wajib memberikan produk yang bermutu kepada pelanggan. Dengan harapan memperoleh keunggulan kompetitif, sehingga setiap industri dituntut buat bisa memuaskan pelanggannya. Pelanggan memanglah wajib dipuaskan, karena jika mereka tidak puas akan menimbulkan frekuensi pelanggan yang memakai jasa tersebut menjadi menurun sehingga pelanggan akan berpindah ke perusahaan yang menjadi pesaing, dengan terus terjadinya penurunan pelanggan akan diramalkan pemasukan perusahaan menjadi menurun.

Masa sekarang kebutuhan masyarakat semakin meningkat karena gaya hidup yang berubah yaitu kecenderungan konsumtif. Melihat fenomena saat ini banyak harga bahan pangan mengalami progresif dikarenakan pasokan bahan pangan semakin menurun (krisis pangan) dan terancam terjadinya inflasi tinggi. Untuk itu Perumda Swatantra yang saat ini notabene sebagai perusahaan dengan tujuan untuk menjaga stabilitas inflasi dan ketahanan pangan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjaga kepuasan pelanggan. Saat ini masyarakat terus menjadi kritis dalam memperhitungkan suatu mutu pelayanan, ini diakibatkan oleh terjadinya peningkatan pemahaman guna mendapatkan sarana

serta pelayanan sebaik-baiknya sehingga Perusahaan Umum Daerah menjadi terpondang dengan pelanggan yang banyak.

Perusahaan Umum Daerah Swatantra yang awalnya berdiri pada Tanggal 12 April 1969 dengan tujuan memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian daerah pada umumnya. Pada tahun 2020 Perusahaan Umum Daerah Swatantra melakukan pengembangan unit usaha dengan membentuk divisi baru di sektor perdagangan yang bergerak di bidang perdagangan sembako yang pada mulanya hanya menyediakan beras dan kopi, hingga saat ini divisi perdagangan telah berkembang dan memiliki beberapa komoditas yang diperdagangkan seperti beras, minyak goreng, telur, gula pasir, bawang merah dan bawang putih. Perusahaan Umum Daerah Swatantra khususnya di bidang perdagangan menawarkan beberapa jenis bahan sembako seperti beras, telur, gula, bawang merah dan bawang putih, minyak. Perusahaan ini di kelola oleh daerah dimana pendapatannya dibagi dengan daerah sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku. Namun memasuki bulan April hingga Juni 2023 pendapatan Perumda Swatantra mengalami defisit, telah diduga berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Berikut adalah data dari Perumda Swatantra dari bulan Januari sampai dengan Oktober 2023:

Tabel 1. 1
Data Penjualan Perumda Swatantra (Bulan April-Juni 2023)

Bulan	Total Item	Total Penjualan (Rp)
Januari	12.947	144.779.700
Februari	18.124	173.763.280
Maret	22.809	330.046.750
April	7.347	270.611.750
Mei	10.075	135.355.000

Juni	10.102,2	94.426.212
Juli	19.686,45	153.051.129
Agustus	16.249,25	144.477.700
September	21.370,5	224.995.265
Oktober	9865	129.635.548
Total		1.789.831.334

Sumber: Perusahaan Umum Daerah Swatantra

Berdasarkan Tabel A.1 terlihat bahwa penjualan bahan sembako telah terjadi penurunan yang sangat signifikan. Faktanya beberapa pelanggan datang secara langsung ke perusahaan melakukan komplain terkait pengiriman barang yang lama dan terkesan tidak sesuai dengan perjanjian diawal dan ketika terjadi komplain dan saran dari pelanggan perusahaan cenderung lambat melakukan penanganan. Hal demikian menjadi dampak buruk bagi kelangsungan perusahaan karena kunci dari kepuasan pelanggan adalah pelayanan yang maksimal.

Dalam ilmu manajemen pemasaran kepuasan pelanggan selalu berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas. Sebagai pelanggan yang cerdas dan memahami ilmu manajemen akan selalu memprioritaskan perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan terbaik dan fasilitas yang memadai serta nyaman. Menurut Kotler dan Keller (2007) mendefinisikan Kepuasan Pelanggan adalah perasaan sedih, senang dan kecewa terhadap barang atau pelayanan yang diharapkan apakah realita sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Tjiptono (2015:146) menjabarkan bahwa terjadinya kepuasan pelanggan dikarenakan oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, fasilitas, dan promosi.

Faktor lain juga dikarenakan fasilitas tempat operasional perusahaan kurang memadai. Sebagai contoh antara kantor dan gudang perdagangan menjadi satu sehingga sedikit kesulitan ketika menangani pelanggan yang cenderung banyak.

Ditambah lagi dengan bangunan yang sudah lama, menambah kesan buruk bagi perusahaan. Faktor paling penting dari perusahaan ini memiliki *website* perusahaan namun tidak beroperasi secara efektif yaitu tidak pernah melakukan pembaruan *website*. Sehingga ketika pelanggan ingin mendapatkan informasi terkait spesifikasi bahan sembako dan informasi terkait perdagangan maka harus berkunjung langsung ke kantor Perumda Swatantra. Menurut Lupioyadi (2008:182) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Kualitas pelayanan memiliki implikasi kuat terhadap kinerja dari perusahaan. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan harus memprioritaskan kualitas pelayanan secara lebih masif. Menurut Apriliani, dkk (2020) telah melakukan dimana mendapatkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil yang sama juga didapatkan oleh Lestari dan Priyanto (2021) mendapatkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari penelitian terdahulu dapat ditarik simpulan kualitas pelayanan memegang peran kuat terciptanya kepuasan pelanggan. Namun menurut Budiarno, dkk (2022) mendapatkan hasil bahwa tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga terjadi kesenjangan penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah fasilitas perusahaan. Menurut Tjiptono (2014:317) mendefinisikan fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa/barang yang ditawarkan kepada pelanggan. Fasilitas bisa berupa yang

berwujud dan tidak berwujud. Fasilitas berwujud adalah fasilitas yang memiliki bentuk fisik, dapat diraba dan dapat digunakan secara langsung seperti seperti timbangan barang, kursi yang nyaman, dan ruangan yang bersih. Sedangkan fasilitas tidak berwujud adalah fasilitas yang disediakan oleh perusahaan untuk menunjang kegiatan operasional, dimana memiliki karakteristik tidak memiliki bentuk fisik namun dapat digunakan secara langsung untuk mengefesiesikan pelayanan. Contohnya seperti penyediaan *website* untuk mempermudah pelayanan pelanggan. Penelitian yang terdahulu dilakukan oleh Khairul dan Putra (2020) mendapatkan hasil penelitian bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh Cahya dan Suja (2021) mendapatkan hasil bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga disini dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian oleh Apriliani, dkk (2021) mendapatkan hasil bahwa fasilitas tidak berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan. Hal yang sama juga didapatkan oleh Nabila (2022) mendapatkan hasil bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hubungan antara kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan begitu erat karena membutuhkan penyesuaian kuat terkait kualitas pelayanan perusahaan dengan ekspektasi pelanggan agar selaras. Begitupula dengan fasilitas. Setiap pelanggan tentunya memiliki gairah untuk memilih tempat perusahaan yang bersih dan lengkap, sehingga ketika fasilitas perusahaan itu masih kurang memadai perlu dilakukan evaluasi dari pihak perusahaan untuk mengkaji ulang terkait pengaturan fasilitas. Berdasarkan masalah yang terjadi dalam Perumda

Swatantra serta terjadi kesenjangan penelitian terdahulu maka disini peneliti ingin menguji kembali terkait topik kepuasan pelanggan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Umum Daerah Swatantra Bidang Perdagangan Kabupaten Buleleng”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terdapat penjualan yang berfluktuasi signifikan dari bulan Januari hingga Oktober tahun 2023.
2. Kurangnya kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Perusahaan Umum Daerah Swatantra terbukti dengan adanya komplain dari pelanggan.
3. Fasilitas tidak memadai sehingga pelanggan menjadi tidak nyaman dan puas.
4. Terdapat kesenjangan penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuassan pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, pembatasan masalah peneliti ini sangat diperlukan agar lebih fokus pada beberapa permasalahan yang diidentifikasi dan terarah pada variable yang digunakan. Fokus penelitian ini hanya pada faktor kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan..

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Swatantra di bidang Perdagangan, Kabupaten Buleleng?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Umum Daerah Swatantra di bidang Perdagangan, Kabupaten Buleleng?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Swatantra di bidang Perdagangan, Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pokok permasalahan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji hal-hal berikut.

1. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Swatantra di bidang Perdagangan, Kabupaten Buleleng.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Swatantra di bidang Perdagangan, Kabupaten Buleleng.
3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Swatantra di bidang Perdagangan, Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi perkembangan manajemen pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

2) Manfaat praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak manajemen Perusahaan Umum Daerah Swatantra untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas pada masa yang akan datang.

