

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan yang sangat pesat pada dunia bisnis pada saat ini terus melaju, sebagian besar dari perusahaan melakukan persaingan penjualan untuk menjadi yang pertama dimata konsumennya, karena pada kegiatan bisnis konsumen menjadi faktor yang penting untuk diperhatikan. Oleh karena itu setiap perusahaan harus melakukan pelayanan penjualan terhadap konsumen dengan baik dan juga kualitas yang baik agar dapat memuaskan atau memenuhi kebutuhan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh konsumen.

Kini jumlah pengusaha pakaian di kota Yogyakarta sudah sangat banyak, mengenai prospek ekonomi agar perusahaan selalu mendapatkan penjualan yang stabil, pengusaha pakaian ke depan diperkirakan akan bergantung dari perusahaan tersebut dalam mengelola pelayanan penjualan agar konsumen selalu nyaman untuk membeli produk yang dijual, namun segmentasi pasar yang terjadi saat ini khususnya daerah Yogyakarta yang sudah hampir banyak yang menjadi pengusaha pakaian dan juga memiliki strategi yang baik untuk menarik konsumen. Suatu perusahaan dianggap sudah berhasil memasarkan produk apabila mempunyai kepekaan dalam menanggapi setiap kebutuhan dan keinginan dari konsumen, karena yang menjadi tujuan pemasaran adalah bagaimana agar barang dan jasa yang dihasilkan memenuhi apa yang diinginkan konsumen.

Saat ini perusahaan sedang mengalami penurunan omset penjualan, melihat dari catatan pembukuan administrasi perusahaan pada tahun 2015 rata-rata penjualan setiap bulan pada Outlet CV.Multiguna berada pada angka Rp. 45.000.000, namun pada tahun 2016 mengalami penurunan penjualan rata-rata berada pada angka Rp. 15.000.000/bulan.

Sehingga perusahaan harus lebih banyak memikirkan strategi agar penjualan yang dilakukan oleh setiap karyawan dibagian penjualan dapat meningkatkan penjualan dan diterima oleh konsumen dengan baik dengan begitu menarik perhatian konsumen dengan produk yang dijual. Dengan itu perusahaan mulai berfikir lebih cerdas agar kualitas pelayanan penjualan selalu dalam kondisi baik, dengan begitu perusahaan akan mendapatkan omset penjualan yang tinggi. Karena perusahaan manapun selalu menginginkan keuntungan yang tinggi dari hasil penjualan. Maka dari itu perusahaan yang bergerak dalam industri pakaian harus selalu menciptakan inovasi produk baru maupun ide-ide baru agar dapat diminati oleh konsumen. Banyak inovasi produk baru yang diganti maupun di strategikan mulai dari pemasaran, sistem, dan manfaat dari produk yang dihasilkan agar mendapat respon baik dari konsumen dan tidak kalah bersaing dengan perusahaan lain dan tidak memikirkan perusahaan tersebut sudah lama berbisnis dibidang industri pakaian atau mulai usaha dalam bidang industri pakaian.

Namun permasalahan yang sering dihadapi oleh perusahaan yaitu Penjualan yang naik turun, pelayanan karyawan yang kurang terhadap konsumen dan keluhan konsumen terhadap pelayanan dan harga penjualan. Sehingga menimbulkan masalah konsumen tidak akan lagi membeli produk tersebut. Maka perlu adanya dilakukan perbaikan terhadap jasa pelayanan terhadap konsumen, agar konsumen merasa nyaman terhadap setiap pelayanan yang diberikan oleh karyawan dibagian penjualan pada perusahaan CV.Multiguna.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan, Tjiptono (2006). Saat ini konsumen semakin mengharapkan akan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan dan memberikan kemudahan dalam proses pemesanan produk.

Menurut Kotler (1997) mutu atau kualitas pada umumnya dapat diukur (*tangible*) namun mutu jasa pelayanan agak sulit diukur, karena umumnya bersifat subyektif, sebab menyangkut kepuasan seseorang, bergantung pada persepsi, latar belakang, sosial ekonomi, norma, pendidikan, budaya, bahkan kepribadian seseorang. Terdapat lima determinan kualitas jasa/pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut: kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat terpercaya, dapat dilihat dari proses penerimaan konsumen yang cepat dan tepat,

pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat, jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa cepat dapat dilihat dari kemauan karyawan untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan konsumen, karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, tindakan cepat pada saat konsumen membutuhkan. Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kemampuan dan kesopanan pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terlihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan menetapkan *problematic* konsumen, ketrampilan karyawan dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan. Perhatian (*empathy*) perhatian pribadi yang diberikan pada pelanggan terlihat dari memberikan perhatian secara khusus kepada setiap konsumen, perhatian terhadap keluhan konsumen dan keluarga, pelayanan pada semua konsumen tanpa memandang status social. Penampilan (*Tangible*), penampilan fisik, peralatan serta personil, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan eksterior dan interior. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat alat yang dipakai, kerapian dan kebersihan penampilan karyawan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Berapakah index tingkat kepuasan pelayanan yang ada di Outlet penjualan perusahaan CV.Multiguna ?
2. Atribut pelayanan apa saja yang belum sesuai dengan keinginan konsumen ?
3. Perbaikan apakah yang perlu dilakukan untuk memenuhi kepuasan pelayanan konsumen di Outlet penjualan perusahaan CV.Multiguna ?

## **1.3 Batasan Masalah**

- 1 Penelitian dilakukan di Perusahaan CV.Multiguna bagian Penjualan dan yang dijadikan sampel adalah konsumen yang sedang atau pernah mengunjungi dan membeli di Outlet penjualan Perusahaan CV.Multiguna yang berlokasi di Jl.Palagan Km 9 Kamdanan Sleman.
- 2 Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan software SPSS 16 tanpa memperhitungkan cara-cara manualnya.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui berapa nilai CSI (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*) pada tingkat kepuasan konsumen di Perusahaan CV.Multiguna terhadap pelayanan yang ada.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Perusahaan CV.Multiguna berdasarkan analisis metode IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*).

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini adalah gambaran mengenai isi yang dibahas pada laporan Tugas Akhir ini, yang dimana dibagi menjadi enam pokok bahasan yaitu sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

BAB I ini menjelaskan tentang gambaran umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

BAB II ini berisikan tentang kajian induktif dan kajian deduktif. Dimana kajian deduktif berisikan dasar teori yang berfungsi sebagai materi yang dapat membantu memecahkan masalah ataupun sebagai informasi, pendukung serta untuk memberikan pemahaman akan permasalahan yang berkenaan tentang CSI dan IPA. Sedangkan kajian induktif berisikan penelitian yang sudah dilakukan dimana juga berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

BAB III ini menjelaskan tentang objek penelitian yang akan digunakan di penelitian ini, teknik pengumpulan data, jenis-jenis data serta alur penelitian yang digambarkan menggunakan *flowchart*.

#### **BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

BAB IV berisikan tentang data-data yang sudah diperoleh dan akan di olah menggunakan metode yang sudah ditentukan. Dimana data yang diolah akan dianalisis juga dari hasil yang diperoleh.

#### **BAB V : PEMBAHASAN**

BAB V berisikan tentang analisis dari hasil penelitian yang diperoleh dimana analisis itu menjawab pertanyaan dari rumusan masalah.

#### **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

BAB VI memuat kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan merupakan ringkasan singkat mengenai hasil penelitian yang sudah dianalisis sedangkan pembahasan merupakan jawaban dari rumusan masalah. Untuk saran berisikan tentang idepenulis untuk lebih mengembangkan penelitian yang serupa dari penelitian-penelitian sebelumnya agar menjadi lebih baik lagi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka berisikan tentang sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini, baik itu berupa jurnal, buku, kutipan-kutipan dari internet ataupun dari sumber-sumber yang lainnya.

#### **LAMPIRAN**

