

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT. Surya Banten Lestari merupakan perusahaan layanan yang bergerak di bidang kontraktor, *supplier* dan material bangunan. Perusahaan yang didirikan sejak tanggal 4 September 2006 hingga sekarang ini memiliki kantor pusat di Jalan Kalingandu Tegal, Kelurahan Kaligandu Serang, Kota Serang. Perusahaan memiliki dua kantor cabang, masing-masing berada di Jalan Haji Gofur Nomor 52 Bandung Barat dan Jalan Raya Pulorida Nomor 17-18 Kav. Baru, Kelurahan Lebak Gede Merak, Kota Cilegon.

PT. Surya Banten Lestari didirikan oleh Bapak Rafiullah Mahmud, S.E.. Beliau memulai bisnisnya dari hal yang kecil namun berpatokan terhadap visi dan misi yang jelas serta komitmen yang tinggi untuk tumbuh menjadi besar. Berikut ini adalah logo dan visi misi dari PT. Surya Banten Lestari.

Gambar 1.1

Logo PT. Surya Banten Lestari



Sumber : Kantor Cabang Bandung Barat PT. Surya Banten Lestari, 2012

1.1.2 Visi dan Misi

Visi:

Menjadikan PT. Surya Banten Lestari sebagai *supplier* kontraktor yang handal dan profesional.

Misi :

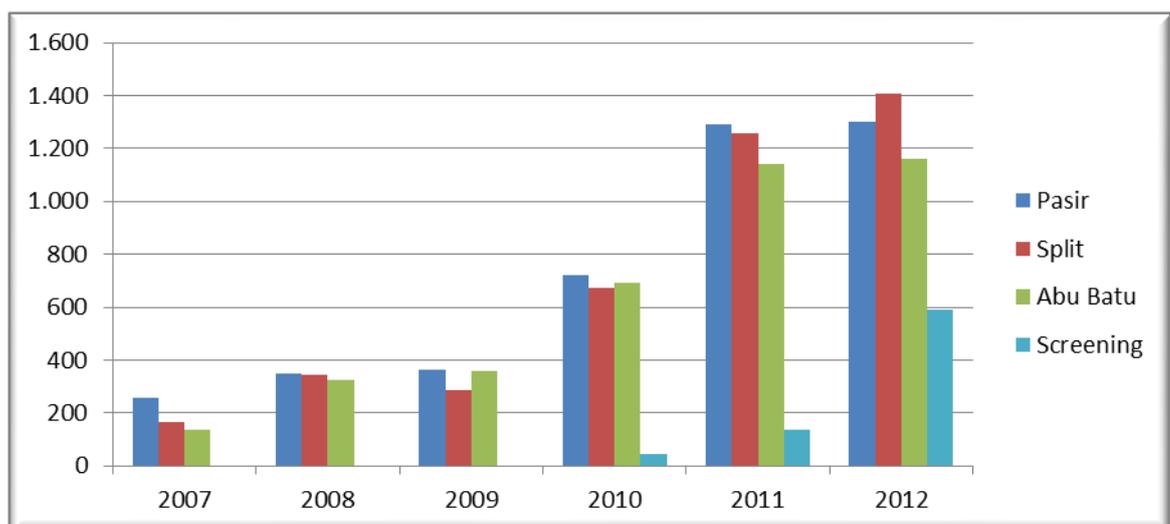
1. Menjalin kemitraan yang sehat dengan dasar kepercayaan.
2. Memberikan pelayanan yang lebih baik.
3. Bekerja keras dan menjalin tanggung jawab.

1.1.3 Mitra Kerja

Selama perjalanannya hingga saat ini, PT. Surya Banten Lestari menjadi rekan perusahaan beberapa perusahaan besar dalam menyuplai barang material, seperti pasir beton, *split*, *screening* dan abu batu, antara lain:

1. PT. Wijaya Karya - Jati Wangi
2. PT. Wijaya Karya - Karawang
3. Pionir Beton - Karawang
4. Pionir Beton - Banten
5. Pionir Beton - Bandung
6. Pionir Beton - Cimareme
7. Pionir Beton - Posco Cilegon
8. Pionir Beton - Kanci Cirebon
9. Metro Mix
10. Mega Mix
11. CV. Gwan Buildings
12. PT. Diafan
13. PT. HK Losarang
14. PT. HK Aston Nagreg
15. PT. HK Cikunir
16. PT. KADI Internasional

Grafik 1.1
Grafik Pengiriman Material PerTahun



Sumber: Kantor Pusat PT. Surya Banten Lestari

1.2 Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang kontraktor dan *supplier* material, Salah satunya adalah PT. Surya Banten Lestari. Setiap perusahaan memiliki banyak pesaing dan untuk meningkatkan intensitas dari persaingan tersebut, perusahaan dituntut agar selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan *service quality* yang lebih memuaskan agar dapat berkompetisi di pasar. Hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati dan Wahyuddin, 2007 : 2).

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer *operation* PT. Surya Banten Lestari, salah satu contohnya adalah keterlambatan pada pendistribusian barang, ketika barang material sudah disediakan sedangkan karyawan datang tidak tepat waktu hal itu yang menyebabkan keterlambatan dalam pendistribusian barang sehingga terjadi ketidakpuasan pada pelanggan. Di bawah ini merupakan tabel keterlambatan pengiriman barang dari PT. Surya Banten Lestari :

Grafik 1.2

Grafik Keterlambatan 2012



Sumber : Olah Data Kantor Pusat PT. Surya Banten Lestari

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa tingkat keterlambatan di PT. Surya Banten Lestari dimulai sejak Januari 3.31% hingga Desember 6.17% mengalami ketidaknormalan, karena batas normal keterlambatan pengiriman hanya sebesar 1.5% perbulan, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat keterlambatan maka semakin rendahnya *service* yang diberikan PT. Surya Banten Lestari dan ini akan berdampak besar terhadap kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*). Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin,2007 : 2).

Peneliti memperoleh data hasil uji split $\frac{1}{2}$ dari *customer* PT. Surya Banten Lestari hasil ini diindikasikan bahwa kualitas barang material yang tidak memenuhi standar produksi dan tidak layak produksi. Salah satu perusahaan yang komplain ke pada PT. Surya Banten lestari adalah CV. GWAN atas kualitas barang material yang tidak layak produksi. Isi dari laporan dari pelanggan tersebut adalah mengajukan penggantian barang material pada pihak manajemen PT. Surya Banten Lestari. Akan tetapi berdasarkan tanggapan dari pihak manajemen, perusahaan tidak akan memberikan jaminan atas barang material yang telah dikirim. Berdasarkan kasus yang terjadi pada salah satu *customer* PT. Surya Banten Lestari, buruknya *service* yang diberikan oleh PT. Surya Banten Lestari mengakibatkan ketidakpuasan dari pihak CV. GWAN. Berikut tabel laporan hasil pengujian split $\frac{1}{2}$ dari

Tabel 1.1
Laporan Hasil Pengujian Split $\frac{1}{2}$ Tahun 2013

Contoh : Split Ex. SBL
Banyaknya Contoh : Masing-masing 5.000 gr

No	Nama perusahaan	Jenis Material	Analisis ayak (Maks. 15%)	Impack Test (Maks. 30%)	Kadar Lumpur (Maks 1%)	Keterangan
1	CV. GWAN	Split	13,7%	34%	0,9%	Tidak layak
			15,5%	32%	1,3%	
			14,3%	34%	1%	
2	PT. WIKA Beton Jati Wangi	Split	14,2%	30%	1,8%	Tidak layak
3	CV. Bagza Mandiri	Split	16,4%	28%	1,3%	Tidak layak
4	Pionir Cimareme	Split	16,1%	31%	1,51%	Tidak layak
5	Pionir Gede Bage	Split	15,3%	29%	0,79%	Tidak layak
6	PT. HK Losarang	Split	19%	32%	2%	Tidak layak
7	PT. HK Aston Nagreg	Split	18%	30,4%	1,21%	Tidak layak
			16,2%	29,1%	1,2%	
8	PT. Metro Mix	Split	20%	34,5%	1,6%	Tidak layak
9	PT. Griya Ton	Split	16%	35%	2,3%	Tidak layak
10	PT. Luprida Jaya	Split	14,5%	31%	0,82%	Tidak layak
11	PT. Pretcon	Split	12%	33,7%	0,9%	Tidak layak
12	PT. Medion	Split	15,9%	35%	1,49%	Tidak layak
13	PT. Quenbby	Split	17%	37,2%	1,57%	Tidak layak

Sumber : Kantor Pusat PT. Surya Banten Lestari

Pada penelitian ini, penulis akan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan atas kualitas layanan yang diberikan PT. Surya Banten Lestari berdasarkan tanggapan pengguna dengan metode SERVQUAL. Dimana SERVQUAL merupakan instrumen untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas layanan seperti yang diungkapkan dalam *Journal of Retailing* yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1988.

Dalam *Journal of Retailing* yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1988, penulis melihat bahwa SERVQUAL adalah selisih (*gap*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*). Dimana yang dimaksud dengan harapan adalah tingkat layanan yang dibutuhkan atau diinginkan pengguna, sedangkan persepsi adalah tingkat layanan yang diterima atau yang dirasakan pengguna. Kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pengguna inilah yang disebut kualitas layanan atau SERVQUAL (*Service Quality*). Kualitas layanan dianggap baik bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, kualitas layanan dianggap belum baik bila skor persepsi lebih rendah dari harapan. Pada penelitian ini, penulis juga akan menggunakan analisis *importance and performance*, dimana analisis tersebut untuk mengetahui item-item pernyataan yang perlu diperbaiki, dipertahankan, dianggap kurang penting dan juga dianggap sangat memuaskan oleh perusahaan agar dapat menjadi masukan bagi PT. Surya Banten Lestari.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, peneliti sangat tertarik dengan menganalisis kepuasan pelanggan di perusahaan PT. Surya Banten Lestari, dimana penelitian ini menjadi yang pertama kali di PT. Surya Banten Lesatri, maka penulis tertarik untuk menjadikannya objek penelitian dengan judul **Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan *Service Quality* dan *Importance Performance Matrix* Di PT. Surya Banten Lestari.**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan pada halaman sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana harapan pelanggan terhadap pelayanan PT. Banten Surya Lestari dipersepsikan oleh pelanggannya?
2. Bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT. Surya Banten Lestari dipersepsikan oleh pelanggannya?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT. Surya Banten Lestari?
4. Bagaimana analisis *importance performance matrix* pada PT. Surya Banten Lestari?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT. Surya Banten Lestari di benak pelanggannya.
2. Untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT. Surya Banten Lestari di benak pelanggannya.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Surya Banten Lestari.
4. Untuk mengetahui analisis *importance performance matrix* pada PT. Surya Banten Lestari?

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek teoritis
Melalui penelitian ini penulis dapat memberikan kontribusi bahwa dalam peningkatan *customer satisfaction* dengan dasar *service quality*.
2. Aspek Praktis
 - a. Dapat dijadikan acuan bagi perusahaan di PT. Surya Banten Lestari dalam meningkatkan *customer satisfaction* yang didasari oleh *service quality*.
 - b. Diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam rangka meningkatkan *customer satisfaction dan service quality*.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN TUGAS AKHIR

Penulisan penelitian terdiri dari lima bab yang memiliki keterkaitan hubungan antara satu sama lainnya. Sistematika penyajian penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN RUANG LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berkaitan dengan penelitian, hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan meliputi jenis penelitian, operasional variabel, populasi, sampel, jenis data dan teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mendeskripsikan hasil dari penelitian dan pembahasan terhadap hasil dari penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau rekomendasi tindakan yang perlu dilakukan oleh perusahaan atau kemajuan lebih lanjut.