

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang Masalah

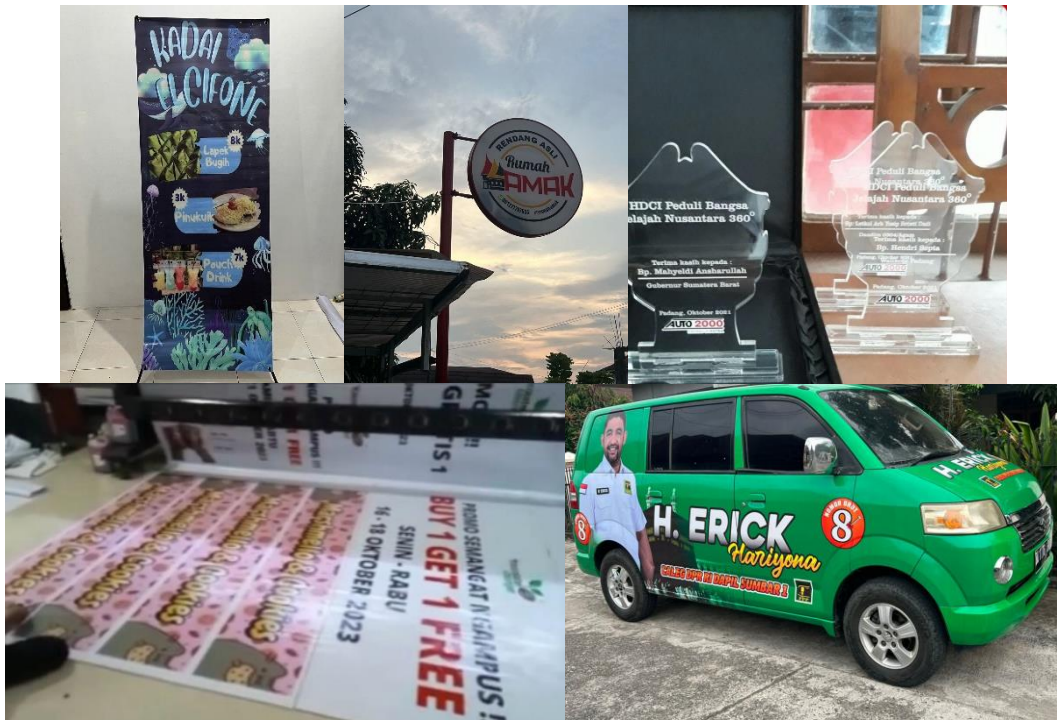
Seiring dengan majunya perkembangan zaman, kondisi persaingan dengan kompetitor pun semakin tinggi sehingga perusahaan dituntut untuk mampu mengetahui serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan kompetitornya. Setiap pelanggan pasti memiliki harapan untuk mendapatkan kepuasan serta terpenuhinya kebutuhan mereka. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi seluruh perusahaan baik perusahaan yang menghasilkan produk maupun jasa sehingga perusahaan perlu memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan dampak positif bagi perusahaan yaitu tingkat kepercayaan serta loyalitas pelanggan terhadap penyelenggara jasa tersebut serta meningkatkan jumlah pelanggan baru dan sebaliknya.

Industri jasa telah berkembang tidak hanya pada jenisnya namun juga beragamnya kebutuhan akan jasa tersebut. Berdasarkan kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2018, usaha *digital printing* dianggap sebagai usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, khususnya dalam kelompok usaha mikro, kecil, dan menengah. Selain itu dalam pengelompokan UMKM di Kementerian Koperasi dan UKM, usaha *digital printing* termasuk dalam bidang usaha industri pengolahan. Meskipun usaha ini tidak melibatkan pengolahan bahan baku menjadi barang jadi, namun proses produksinya hanya mencakup proses mencetak desain yang sudah ada sebelumnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa usaha *digital printing* termasuk dalam bidang usaha jasa, karena menghasilkan produk berupa jasa cetak *digital*, bukan barang jadi. Hal ini juga diperkuat oleh fakta bahwa proses produksi pada usaha *digital printing* tidak melibatkan pengolahan bahan baku dan hanya mencakup proses mencetak *desain* yang sudah ada sebelumnya. Selanjutnya, *advertising* merupakan jasa periklanan untuk mempromosikan produk atau pesan kepada masyarakat contohnya yaitu baliho dan *videotron*.

Keberadaan industri jasa *digital printing & advertising* ini memiliki tempat tersendiri di kalangan masyarakat terutama perusahaan yang membutuhkan media untuk menyalurkan dan menyampaikan informasi perusahaan maupun jasa dari perusahaannya dengan harapan melalui media promosi *digital printing & advertising*, akan meningkatkan pendapatan perusahaan dan tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Besarnya peluang dalam industri ini menyebabkan banyak munculnya usaha baru dalam bidang *digital printing & advertising*. Akibat dari pertumbuhan usaha yang bergerak di bidang jasa *digital printing & advertising* maka menyebabkan tingkat persaingan antar perusahaan semakin ketat.

Bisnis *digital printing & advertising* merupakan salah satu bisnis yang cukup menjanjikan karena memiliki peluang yang sangat besar dan terus berkembang. Salah satu perusahaan jasa *digital printing* yang berdiri di Indonesia yaitu CV Karya Abangadek Perkasa sejak tahun 2004 yang beralamat di Jl. Limau Bali J.6, Nanggalo, Padang, Sumatera Barat. CV Karya Abangadek Perkasa melayani pelanggan yang terdapat di wilayah Sumatera Barat, Riau, serta Kepulauan Riau. CV Karya Abangadek Perkasa menawarkan sejumlah jasa yang dikelompokkan dalam beberapa bagian yaitu *offset*, *digital printing*, *large format*, *UV printing*, konstruksi, dan *advertising* yang dapat dilihat pada **Lampiran A**.



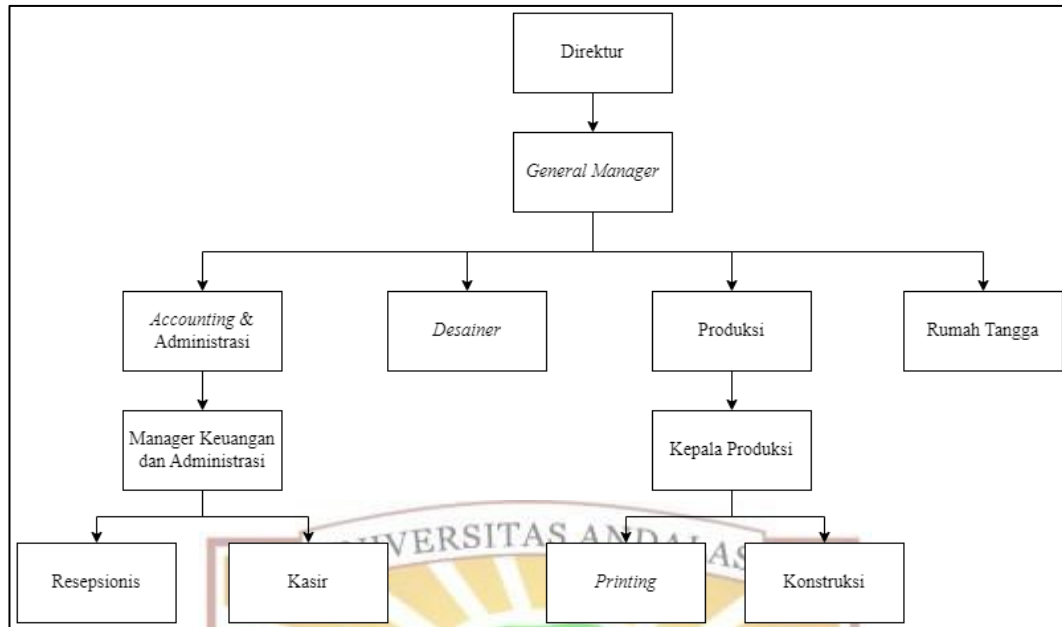
Gambar 1.1 Contoh Produk CV Karya Abangadek Perkasa

CV Karya Abangadek Perkasa memiliki 37 karyawan dengan menggunakan sistem pengupahan bulanan. Karyawan CV Karya Abangadek Perkasa bekerja pada pukul 08.00 hingga 17.00 setiap hari Senin hingga Sabtu. Struktur organisasi perusahaan dan pembagian jumlah karyawan CV Karya Abangadek Perkasa untuk masing-masing divisi dapat dilihat pada **Gambar 1.2** dan **Tabel 1.1**.

Tabel 1.1 Karyawan CV Karya Abangadek Perkasa

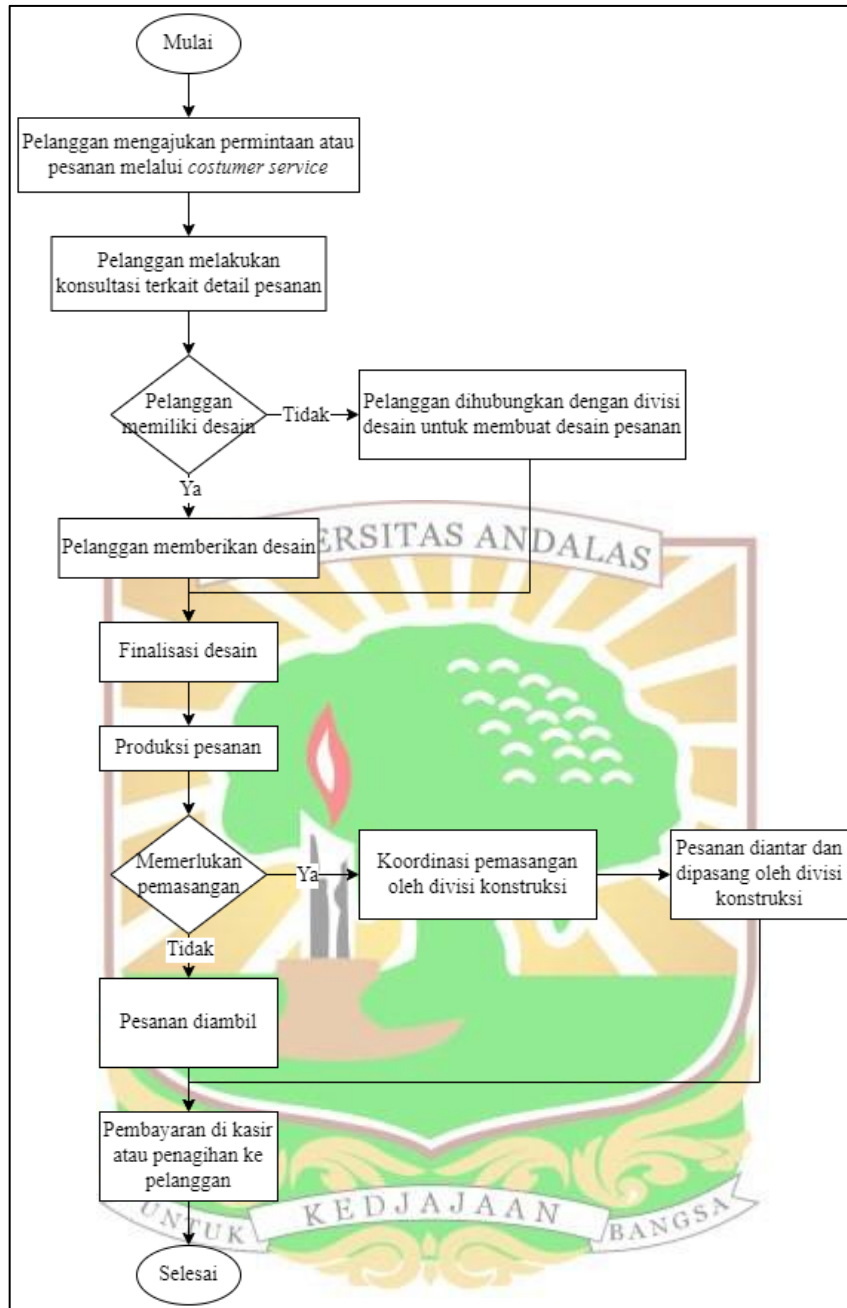
Divisi	Jumlah Karyawan
Keuangan & Administrasi	5
Desainer	6
Printing	10
Konstruksi	13
Rumah tangga	1

(Sumber: CV Karya Abangadek Perkasa)



Gambar 1.2 Struktur Organisasi CV Karya Abangadek Perkasa
(Sumber: CV Karya Abangadek Perkasa)

Pemesanan oleh pelanggan dapat dilakukan secara langsung melalui *customer service* selama jam kerja ataupun melalui *Whatsapp* dan *e-mail* yang tetap dapat dilakukan walaupun di luar jam kerja. Selanjutnya pesanan yang diberikan oleh pelanggan akan diteruskan ke divisi desain dan apabila pelanggan masih belum memiliki desain produk maka pelanggan tersebut akan dihubungkan dengan divisi desain. Setelah desain difinalisasi oleh divisi desain, desain tersebut akan diteruskan kepada divisi produksi untuk pengerjaan produknya. Setelah diproduksi, kemudian akan diteruskan kepada *customer service* untuk pengambilan oleh pelanggan. Namun apabila produk yang dipesan sekaligus juga membutuhkan pemasangan yang dilakukan oleh divisi konstruksi, maka akan dilakukan koordinasi pemasangan kepada pelanggan. Setelah pesanan diambil atau dipasang, pelanggan akan melakukan pembayaran di kasir ataupun pihak keuangan akan menagih ke pelanggan tersebut. *Flowchart* proses pemesanan dan produksi dapat dilihat pada **Gambar 1.3**.



Gambar 1.3 Flowchart Proses Pesanan

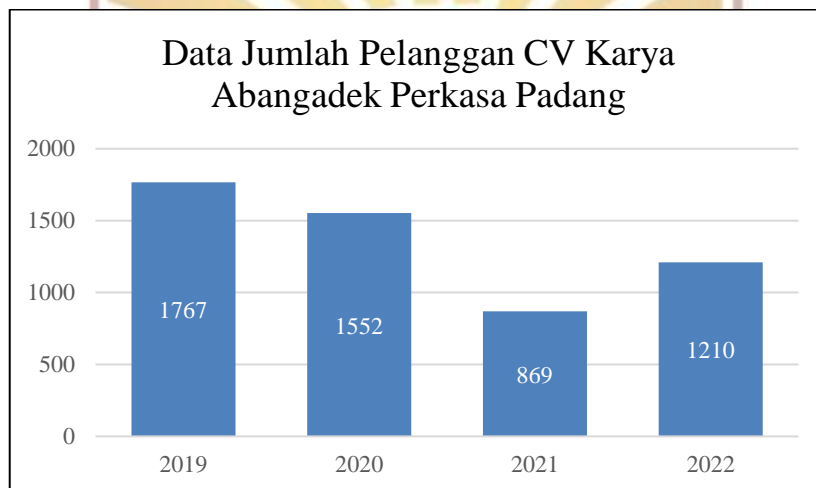
Jasa yang ditawarkan oleh CV Karya Abangadek Perkasa sangat dibutuhkan oleh masyarakat dari berbagai kalangan mulai dari pemilik UMKM, kantor pemerintah, instansi pendidikan, dan lain-lain, hal ini dapat dilihat dari bertumbuhnya industri sejenis di Kota Padang. Berdasarkan *googlemaps* (diakses pada tanggal 20 Mei 2023) dan survei saat ini jumlah *digital printing* yang aktif di Kota Padang yaitu sebanyak 151 usaha. Namun menurut *general manager* CV

Karya Abangadek Perkasa saat ini omset yang dihasilkan relatif mengalami penurunan setiap tahunnya yang dipengaruhi oleh jumlah pelanggan yang menurun. Adapun data jumlah pesanan, total omset dan penurunan jumlah pelanggan ini disajikan pada **Tabel 1.2** dan **Gambar 1.4**.

Tabel 1.2 Data Jumlah Pesanan dan Omset CV Karya Abangadek Perkasa

Tahun	Jumlah Pesanan	Total Omset
2020	9790	Rp 4,187,024,537
2021	8763	Rp 3,418,050,263
2022	5438	Rp 2,162,257,539

(Sumber: CV Karya Abangadek Perkasa)



Gambar 1.4 Data Jumlah Pelanggan CV Karya Abangadek Perkasa
(Sumber: CV Karya Abangadek Perkasa)

Melalui data yang tersedia terlihat pada perusahaan tersebut terjadi penurunan jumlah pesanan, omset, serta pelanggan. *General manager* dari CV Karya Abangadek Perkasa mengidentifikasi hal tersebut disebabkan oleh menurunnya permintaan terhadap produk dan jasa dari *digital printing* saat terjadinya pandemi Covid-19 yang berdampak besar terhadap UMKM serta pariwisata sehingga menurunkan aktivitas perekonomian dan adanya pembatasan kegiatan usaha. Selain masalah tersebut, CV Karya Abangadek Perkasa juga menduga masalah lain yang mempengaruhi jumlah pelanggan yaitu kurang optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang dapat dilihat

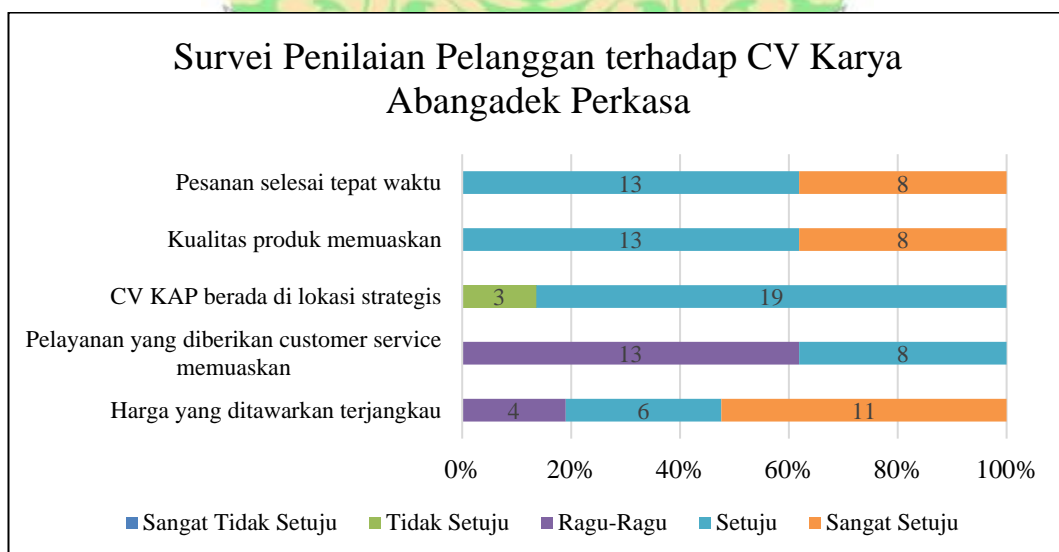
dengan adanya keluhan dari pelanggan terhadap perusahaan akibat miskomunikasi dengan karyawan.

Tabel 1.3 Data Jumlah Keluhan Pelanggan CV Karya Abangadek Perkasa

Tahun	Jumlah Keluhan Pelanggan	Persentase Keluhan Pelanggan
2020	118	1.21%
2021	67	0.76%
2022	94	1.73%

(Sumber: CV Karya Abangadek Perkasa)

Agar perkembangan perusahaan dapat berjalan dengan baik, maka kualitas di segala sektor pada perusahaan ini perlu ditingkatkan agar perusahaan mendapatkan kepercayaan yang lebih baik dari para pelanggan dan juga dapat memberikan kepuasan yang lebih kepada para pelanggan. Maka dari itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan karena banyak hal positif yang didapatkan oleh perusahaan antara lain meningkatnya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan serta pelanggan dapat memberikan rekomendasi mengenai perusahaan kepada pelanggan lain secara sukarela yang berdampak pada meningkatnya jumlah pelanggan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk penilaian terhadap perusahaan yaitu dengan melakukan survei kepada pelanggan CV Karya Abangadek Perkasa yang dapat dilihat pada **Gambar 1.5**.



Gambar 1.5 Survei Penilaian Pelanggan terhadap CV Karya Abangadek Perkasa

Berdasarkan survei awal mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan pada pelanggan CV Karya Abangadek dengan jumlah responden sebanyak 21 orang, diketahui bahwa pelanggan CV Karya Abangadek Perkasa masih belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Bisa jadi rendahnya kepuasan pelanggan itu dipengaruhi oleh rendahnya kualitas pelayanan. Oleh sebab itu penting untuk dilakukannya penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada CV Karya Abangadek Perkasa.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan CV Karya Abangadek Perkasa.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Karya Abangadek Perkasa.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan kepada CV Karya Abangadek Perkasa untuk upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Batasan yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah kepuasan pelanggan yang dilakukan hanya pada aspek pelayanan CV Karya Abangadek Perkasa yang berhubungan langsung dengan pelanggan yaitu dalam proses

pemesanan, menentukan desain, harga, pembukaan *invoice*, koordinasi pemasangan, serta penagihan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir yaitu sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan mengenai teori-teori yang berkaitan langsung dengan permasalahan penelitian dan dijadikan pedoman serta dasar pemikiran dalam menyelesaikan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tahap-tahap penelitian dalam proses pembuatan tugas akhir secara sistematis.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan mengenai pengumpulan dan pengolahan data penelitian yaitu uji validitas dan reliabilitas kuesioner, pengukuran kualitas pelayanan, dan penentuan prioritas perbaikan.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisikan mengenai analisis terhadap hasil pengolahan data setiap metode yang digunakan serta usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh CV Karya Abangadek Perkasa untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya untuk perbaikan atau hasil yang lebih baik.

