

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia memiliki potensi yang besar dan sumber daya yang melimpah, di sektor pertanian Indonesia memiliki beranekaragam jenis tanaman. Lebih dari separuh penduduk Indonesia bekerja dan menggantungkan hidupnya dari sektor pertanian. Tanah yang subur dan iklim yang mendukung adalah faktor yang mendorong Indonesia dapat menjadi negara dengan ekonomi agraris. Kekayaan sumber daya alam hayati di Indonesia juga ikut serta dalam mempengaruhi pertanian di Indonesia.

Komoditas pertanian juga menjadi salah satu penyumbang devisa yang besar bagi Indonesia. Ekspor hasil pertanian dari Indonesia menjadi salah satu usaha untuk memasarkan dan juga memperkenalkan berbagai komoditas pertanian dari Indonesia keseluruh dunia.

Peran pemerintah dalam melindungi produk pertanian di negaranya dari potensi masuknya serangga/hama dari luar wilayahnya dan untuk mencegah penyebaran penyakit yang dihasilkan dari serangga/hama salah satunya dengan mewajibkan adanya fumigasi atas produk ekspor, termasuk produk-produk pertanian.

Fumigasi merupakan syarat agar barang yang di ekspor bisa diterima dinegara tujuan, alasan pentingnya dilakukannya fumigasi untuk setiap komoditi yang akan di kirim ke luar negeri adalah : (1) fumigasi merupakan salah satu persyaratan ekspor sesuai dengan ketentuan internasional yang tertuang dalam berbagai kesepakatan bersama, diantaranya adalah *International Plant Protection Convention* (IPPC) yang di rekomendasikan oleh *World Trade Organization* (WTO), (2) komoditi yang akan di ekspor harus dilakukan fumigasi, karena jika tidak maka komoditi akan di re-fumigasi di negara tujuan, (3) perlu dilakukan proses fumigasi terhadap komoditi yang akan di ekspor supaya komoditi yang dikirim tidak rusak sampai negara tujuan, (4) komoditi yang terkontaminasi

biasanya akan ditolak di negara tujuan dan ada beberapa kasus perusahaan fumigasi terkena *blacklist* dari negara tersebut.

Semakin meningkatnya kegiatan ekspor di Indonesia menyebabkan banyaknya perusahaan fumigasi yang bersaing. Banyak sekali perusahaan-perusahaan fumigasi yang menawarkan jasa fumigasinya kepada Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) maupun langsung kepada eksportir. Di Surabaya sudah ada lebih dari 12 perusahaan fumigasi, hal ini membuktikan bahwa ketatnya persaingan antar perusahaan fumigasi. Masing-masing perusahaan fumigasi mempunyai keunggulan sendiri sehingga dapat menarik dan berusaha memuaskan kebutuhan konsumennya.

Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, hubungan antara konsumen dengan penyedia jasa sangat menentukan meskipun tingkat hubungan dan interaksinya berbeda disetiap jenis jasa yang ditawarkan, keberhasilan dalam menyampaikan jasa harus berorientasi pada tuntutan konsumen dan ekspektasinya terhadap jasa yang dibutuhkan (Bernard 2009 : 17).

Jika Penanganan komplain tidak dilakukan dengan baik di dalam suatu perusahaan maka akan dapat menimbulkan masalah yang berkepanjangan dan akhirnya pelanggan akan berpindah perusahaan dan hal tersebut dapat menjatuhkan nama baik perusahaan. Upaya perbaikan dan penyempurnaan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan Penanganan komplain secara efektif, perusahaan harus memberikan penanganan yang baik kepada pelanggan, sehingga pada kesempatan berikutnya kepuasan pelanggan akan dapat tercapai. Adanya komplain dapat dimanfaatkan untuk melakukan perbaikan pada produk yang dijual oleh perusahaan. Komplain merupakan suara langsung dari pemakai produk. Melalui komplain perusahaan bisa mengetahui kelemahan – kelemahan produk yang dimiliki sehingga bisa dilakukan perbaikan – perbaikan dimasa mendatang.

Tujuan pemasaran bukan mencari laba, tetapi memberikan kepuasan, dengan adanya kepuasan maka akan terjadi pembelian ulang. Berapa banyak frekuensi ulang pembelian dan berapa banyak jumlah pembelian pada akhirnya akan meningkatkan laba perusahaan.

CV. Armanda Nusantara merupakan perusahaan fumigasi yang sudah berdiri sejak Berdiri pada 01 April 2003 dan teregistrasi dengan AFASID No. 0081 pada tanggal 14 Desember 2005 hingga sekarang. Dengan sasaran mutu yang

berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan memperhatikan kualitas jasa yang meliputi kemampuan pekerjaan fumigasi, sopan santun petugas, ketepatan pengiriman petugas dan kecepatan dalam penerbitan sertifikat harus mempunyai tolak ukur 80% dan penanganan komplain yang efektif dengan didukung oleh kontribusi karyawan yang memiliki kompetensi dalam melayani komplain pelanggan.

Setelah melakukan observasi langsung ke CV. Armanda Nusantara di Jl. Bendul Merisi No. 4 Surabaya, peneliti mendapati bahwa eksportir yang mempercayakan komoditinya untuk di fumigasi oleh CV. Armanda Nusantara sudah banyak, ada sekitar 135 pelanggan yang bukan hanya berasal dari Surabaya, tetapi juga di banyak kota lainnya. Dengan banyaknya pelanggan CV. Armanda Nusantara tidak ingin membuat pelanggannya menjadi kecewa sehingga CV. Armanda Nusantara selalu berusaha memberikan kualitas jasa yang baik seperti memastikan bahwa pegawainya memiliki kemampuan yang dapat diandalkan dalam pelaksanaan fumigasi serta kemudahan dalam berkomunikasi, jika ada komplain atau kesalahan di pelaksanaan fumigasi maupun penerbitan dokumen para pelanggan bisa menghubungi penanggung jawab diluar jam kerja sekalipun atau 24 jam.

Dengan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis bermaksud meneliti lebih lanjut tentang bagaimana pengaruh kualitas jasa dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan fumigasi studi kasus pada CV. Armanda Nusantara di Surabaya.

1.2. Perumusan Masalah

CV. Armanda Nusantara di Surabaya merupakan perusahaan yang memiliki produk jasa yang sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Masih adanya komplain mengenai jasa yang kurang memuaskan perlu menjadi perhatian perusahaan

Berdasarkan uraian diatas perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara?
2. Adakah pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara?

3. Adakah pengaruh secara bersama - sama kualitas jasa dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara?
4. Faktor manakah dari kualitas jasa dan penanganan komplain yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara
2. Pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara
3. Pengaruh kualitas jasa dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara
4. Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara

1.4. Manfaat Penelitian

1. Sebagai masukan bagi perusahaan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas jasanya dan penanganan komplain serta untuk kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan dengan membuat laporan penelitian secara ilmiah dan sistematis.
3. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5. Sistematika Penelitian

Laporan penelitian yang berupa skripsi ini penulis sajikan dalam beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang yang isinya menceritakan tentang apa yang melatarbelakangi penelitian ini dan alasan peneliti untuk meneliti tentang permasalahan tersebut, dilanjutkan dengan rumusan

masalah yang berisi tentang pertanyaan- pertanyaan tentang definisi operasional dari variabel-variabel yang telah dipilih untuk diteliti , dilanjutkan dengan adanya tujuan dan manfaat dari penelitian, kemudian ditutup dengan sistematika penelitian.

BAB II : Kajian Pustaka

Bab ini berisi tentang hasil penelitian terdahulu yang merupakan penelitian yang hampir sama tetapi memiliki perbedaan di variabelnya , landasan teori yang berisikan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian atau hanya membahas tentang teori-teori variabel yang sedang diteliti, kemudian ada kerangka pemikiran, dan ditutup oleh hipotesis yang merupakan jawaban sementara terhadap variabel yang diteliti.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang rancangan penelitian atau metode yang dipakai dalam penelitian ini, penentuan populasi dan sampel, pengukuran dan instrumen penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis yang digunakan dalam menganalisis data yang telah diperoleh.

BAB IV : Pembahasan

Bab ini berisi tentang penyajian data yang menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan dari data yang telah di peroleh.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.