

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Dijaman yang semakin berkembang seperti saat ini, persaingan dibidang bisnis sektor industri maupun jasa sangatlah pesat. Persaingan bisnis usaha saat ini semakin kompetitif, tentunya perusahaan satu dengan yang lain akan saling berkompetisi untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan atau konsumennya, karena tidak bisa di pungkiri sebuah perusahaan bisa tetap berdiri dan bisa berkembang salah satunya di karenakan perusahaan tersebut masih memiliki para pelanggan atau konsumen yang membeli produk yg di tawarkan, baik dalam bentuk barang atau pun jasa.

Ada banyak hal yang bisa dilakukan oleh sebuah perusahaan agar konsumen senantiasa membeli produk atau jasa yang ditawarkan tersebut salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik pada pembeli sehingga pembeli merasa puas dengan begitu akan senantiasa membeli produk atau jasa yang ditawarkan, sehingga perusahaan akan tetap berdiri dan semakin maju, tetapi apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan maka tidak akan ada pelanggan lagi dan hal tersebut mengancam existensi perusahaan.

CV. Tristar Chemicals merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelatihan kerja bagi masyarakat dan merupakan salah satu perusahaan yang masih berkembang di Surabaya dimana salah satunya bergerak dalam bidang jasa pelatihan ketrampilan pembuatan produk rumah tangga dan perawatan kecantikan.

Selama ini dalam pelatihan ketrampilan pembuatan produk rumah tangga dan perawatan kecantikan cukup banyak problematika yang terjadi, beberapa di antaranya seperti, adanya pelanggan yang komplain.

Tentunya masalah tersebut akan mempengaruhi kenyamanan konsumen terhadap pelayanan yang di berikan perusahaan, yang mana masalah tersebut menunjukkan bahwa ada beberapa konsumen tidak nyaman dengan pelayanan yang di berikan. Jika masalah tersebut tetap di biarkan maka tentunya kedepan hal tersebut akan menjadi masalah bagi perusahaan yang mana ketika konsumen merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang di berikan tentunya para konsumen tidak akan berminat menggunakan jasa pelatihan yang ada di CV. Tristar Chemicals , tentunya hal tersebut akan membuat perusahaan semakin mundur dan terancam untuk gulung tikar.

Maka oleh karena itu agar perusahaan tersebut bisa tetap berdiri dan semakin maju perlu di lakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen apakah menunjukkan hasil yang positif dan signifikan.

Adapun beberapa keluhan dari para konsumen diantaranya :

Tabel 1.1 Persentase kualitas pelayanan.

N O	JUMLAH RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN	Persentase (%)
		• Pelayanan pendaftaran	
1	60	Pelayanan waktu pendaftaran	5
2	60	Ketanggapan pelayanan telepon	40
3	60	Sikap receptionis	20
		• Fasilitas didalam ruangan	
4	60	Kondisi fasilitas Ac	24
5	60	Kenyamanan kondisi ruangan	30
6	60	Fasilitas Peralatan yang digunakan	41
		• Fasilitas diluar ruangan	
7	60	Fasilitas area parkir	10
8	60	Keamanan area parkir	10
9	60	Fasilitas kebersihan diluar	10
		• Keramahan karyawan	
10	60	Karyawan murah senyum	10
11	60	Karyawan sopan dalam berbicara	5
12	60	Karyawan tanggap terhadap konsumen	8
		• Instruksi pelatihan	
13	60	Penyampaian materi dalam pelatihan	6
14	60	Instruksi Praktek dalam pelatihan	3
15	60	Produk hasil pelatihan	10
		Variabel kepuasan konsumen	
16	60	Anda puas dengan Mutu Produk atau Jasa di CV. Tristar Chemicals Surabaya	3
17	60	Anda puas dengan Mutu Pelayanan di CV. Tristar Chemicals Surabaya	3
18	60	Anda Puas Dengan Harga Di CV. Tristar Chemicals	6
19	60	Anda Puas Dengan Waktu Pelayanan	1
20	60	Anda Puas Dengan Keamanan Di CV. Tristar Chemicals	6

Tabel. 4.2 Total Jumlah populasi pada periode pengambilan sampel.

NO	Periode (bulan)	Total populasi
1	1	82

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 dan 4.2 dari 82 jumlah populasi peserta pelatihan tersebut, hanya diambil 60 responden peserta, dan terlihat bahwa persentase kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap peserta pelatihan yang ditawarkan oleh CV. Tristar chemicals yang melebihi >20% yaitu ada pada fasilitas Ac 24%. sikap ketanggapan penerimaan telepon 40%. fasilitas kenyamanan kondisi dalam ruangnya sebesar 30%, dan pada fasilitas peralatan yang digunakan sebesar 41%. Oleh karena itu pihak CV. Tristar chemicals harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting bagi pelanggan maupun konsumen, dan bagian apa saja yang perlu ditingkatkan pelayanannya agar kualitas pelayanan dapat diperbaiki dan semua pelanggan atau konsumen merasa puas sehingga dapat meningkatkan produktifitas perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pelatihan ?
2. Apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di CV. Tristar chemicals

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kualitas dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Tristar Chemicals Surabaya.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pelatihan jasa pembuatan produk rumah tangga dan produk perawatan kecantikan.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk peneliti selanjutnya agar dapat dikembangkan lagi.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dan tidak mengarah, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di lingkup CV. Tristar Chemicals Surabaya yang berlokasi di Jalan Raya Rungkut Mapan blok FA Nomer 3 Surabaya.
2. Penelitian hanya membahas mengenai tingkat kualitas pelayanan dan pengaruh kualitas terhadap kepuasan konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan membaca dan mengikuti pembahasan maka dilakukan penyusunan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematik penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir dan teori yang lain yang dapat menunjang pelaksanaan penelitian. Teori-teori tersebut akan menjelaskan kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian. Metode penelitian memberikan gambaran secara menyeluruh tentang kegiatan penelitian tugas akhir. Prosedur penelitian di susun secara sistematis untuk memperhatikan tahap-tahap yang dilalui dalam melakukan kegiatan penelitian.

BAB 4 : PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pengolahan dari data yang telah dikumpulkan selama penelitian dan telah dilakukan perhitungan serta analisa dari data yang telah diolah untuk menyelesaikan permasalahan.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran pada perusahaan atas penelitian yang telah dilakukan agar hasil yang diperoleh dari penelitian dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.