

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan kondisi makroekonomi yang cukup stabil dengan kemudahan investasi yang ditawarkan dapat menarik minat investor dalam negeri maupun investor asing untuk berbisnis di Indonesia. Merujuk pada data yang dirilis oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal pada 25 Januari 2021 menyatakan bahwa investasi di Indonesia pada kuartal IV tahun 2020 tumbuh sebesar 3,1 % di banding periode yang sama tahun 2019, sedangkan secara kumulatif sepanjang 2020 melampaui target investasi sebesar 101,1% dari yang dicanangkan pemerintah.

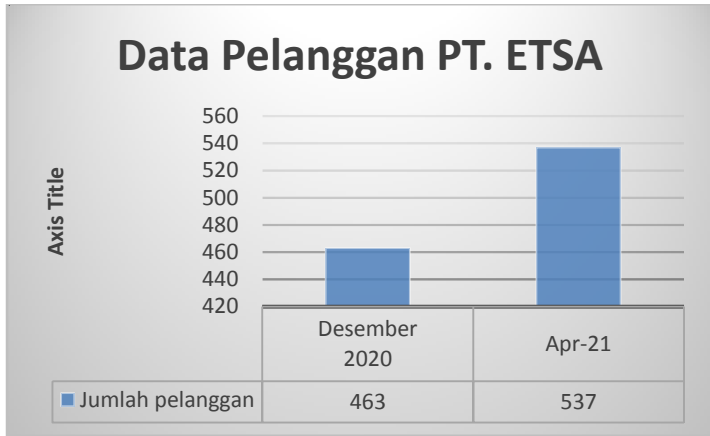
Tingginya minat investasi tersebut seiring dengan perkembangan era revolusi Industri 4.0 secara tidak langsung berdampak pada perubahan pola pikir masyarakat yang cenderung lebih kritis dan selektif dalam menilai sebuah produk barang maupun jasa dari perusahaan. Perusahaan yang ingin berkembang dan ada terus di pasaran harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya disamping barang atau jasa yang bermutu baik, harga yang murah, serta penyerahan barang atau jasa lebih cepat sampai dibandingkan dengan pesaingnya. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan tidak lain merupakan evaluasi spesifik keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa. Berdasarkan pernyataan tersebut maka kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai dari pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut dapat menjadi keunggulan suatu jasa, sehingga persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten merupakan salah satu cara membedakan sebuah perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya.

Perusahaan pengendalian hama pemukiman (*pest control*) merupakan salah satu perusahaan jasa yang memiliki potensi pasar yang cukup besar. Secara umum pasar pengendalian hama meningkat setiap tahun seiring dengan kebutuhan bangunan dan gedung dalam pengendalian hama. Pangsa pasar yang tinggi dinilai dapat menjadi peluang lahirnya banyak perusahaan dalam jasa pengendalian hama. Hal tersebut merujuk pada data yang dilansir oleh DPP Aspphami pada *website*-nya bahwa pada tahun 2021 jumlah perusahaan pengendalian hama yang terdaftar mencapai 44 perusahaan untuk wilayah Jawa Timur (*aspphami.or.id*). Tingginya pangsa pasar dan dibarengi dengan perusahaan jasa pengendalian hama yang melimpah tentu meningkatkan persaingan antar perusahaan baik dari harga yang kompetitif, program yang ditawarkan serta kualitas pelayanan.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengendalian hama adalah PT ETSA yang berpusat di Sidoarjo, Jawa Timur. Perusahaan menyadari bahwasannya kepuasan pelanggan dinilai sebagai unsur penting dalam pelayanan agar suatu perusahaan berdaya saing terlebih jika perusahaan tersebut mampu mempertahankan kepuasan pelanggan yang ada hingga menjadi loyal . Dalam proses kerjanya perusahaan PT ETSA menggunakan jasanya kepada pelanggan dalam bentuk kerja sama/sistem kontrak dengan berbagai perusahaan produk makanan/minuman, berbagai restoran serta perhotelan yang mengalami masalah terkait gangguan yang ditimbulkan oleh hama pemukiman seperti tikus, lalat, serangga, rayap, semut dan lain-lain.

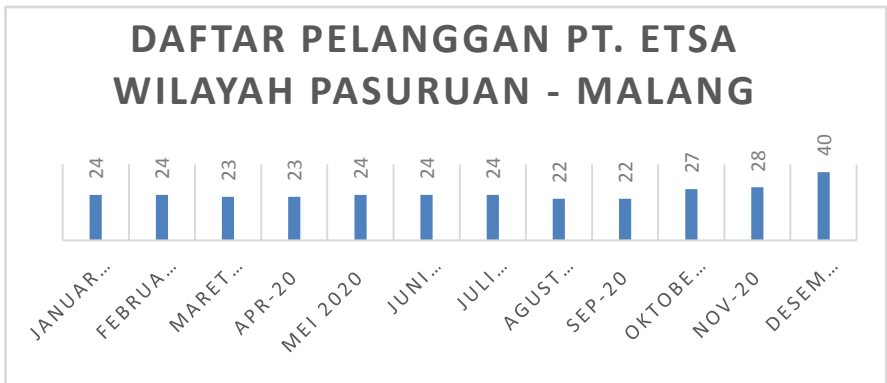
Berdasarkan jumlah pelanggan yang dimiliki PT ETSA diseluruh wilayah jawa timur, hingga April 2021 terjadi peningkatan jumlah pelanggan sebesar 15,98 % dibanding dengan akhir tahun 2020.



Gambar 1.1 Data Pelanggan PT ETSA

(Sumber : PT ETSA)

Sedangkan untuk jumlah pelanggan PT ETSA wilayah Pasuruan dan Malang hingga Desember 2020 adalah 40 Pelanggan.



Gambar 1.2 Data Pelanggan Pasuruan – Malang PT.ETSA

(Sumber : PT ETSA)

Peningkatan jumlah pelanggan yang cukup tinggi dinilai belum diimbangi dengan tingkat kepuasan pelanggan. Pada periode bulan Juni hingga Desember 2020 terdapat 28% pelanggan yang memilih tidak melanjutkan kontrak dikarenakan alasan harga maupun kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Tabel 1.1 Daftar pelanggan putus kontrak Juni – Desember 2020

NO	Nama Pelanggan	Lokasi
1	<i>Sweet Garden Hotel</i>	Malang
2	<i>Habbit Eatery</i>	Malang
3	<i>CFC Giant</i>	Malang
4	Proti Bakery	Malang
5	New Hongkong Resto	Malang
6	PT impact Indonesia	Pasuruan
7	<i>Maestro Offset</i>	Malang

(Sumber : PT ETSA)

Ketidakpuasan pelanggan yang tidak terdeteksi sehingga berujung pemutusan kontrak dinilai perlu untuk dilakukan evaluasi secara menyeluruh. Evaluasi dapat dilakukan dengan penerapan kuesioner kepuasan pelanggan secara konsisten dan menyeluruh sehingga dapat dilakukan pendeteksian dini permasalahan dan ketidakpuasan yang ada guna mempertahankan kepuasan pelanggan yang ada sehingga terbentuk loyalitas pelanggan. Salah satu metode yang tepat adalah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yakni indeks yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan atribut tertentu. Metode ini digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari kinerja atribut-atribut kualitas produk yang diukur. Kelebihan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah dapat menggunakan data hasil kuesioner sebagai data awal dalam menganalisis sehingga dapat memperhitungkan atau mengetahui kepuasan konsumen variabel keseluruhan secara sederhana dan lebih akurat (Ihsani, 2005).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Kurangnya deteksi ketidakpuasan pelanggan sehingga menyebabkan banyak pelanggan yang melakukan pemutusan kontrak.
2. Penerapan kuesioner kepuasan pelanggan yang kurang konsisten dan tidak menyeluruh.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa saja jenis keluhan dan bagaimana faktor penyebab keluhan tersebut ?
2. Bagaimana analisis serta usulan perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ?
3. Bagaimana standart operasi pengendalian hama sehingga tidak ada keluhan pelanggan ?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor yang menjadi penyebab ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengendalian hama yang diberikan.
2. Melakukan analisa ketidakpuasan pelanggan serta memberikan usulan perbaikannya.
3. Menentukan standar operasi yang dapat mengurangi potensi keluhan pelanggan

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Universitas

Sebagai tolak ukur kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca maupun sebagai bahan studi kasus bagi mahasiswa secara umum.

2. Bagi Perusahaan

- a. Sebagai salah satu bahan evaluasi bagi perusahaan terkait peningkatan kepuasan pelanggan.
- b. Mengetahui dan mampu mengidentifikasi faktor-faktor penyebab ketidakpuasan pelanggan terhadap jasa pengendalian hama yang diberikan.
- c. Perusahaan dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanan serta peningkatan kepuasan pelanggan melalui usulan perbaikan yang telah disusun sehingga dapat terbentuk loyalitas pelanggan dan perusahaan memiliki daya saing.

3. Bagi Peneliti

Mampu melakukan pengamatan dengan menerapkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan serta mampu memberikan solusi terhadap permasalahan di perusahaan berdasarkan disiplin keilmuan terutama pada perusahaan jasa pengendalian hama.

