

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan dunia bisnis pada era globalisasi saat ini sangat meningkat dan membawa dampak sangat besar bagi perkembangan dunia bisnis di seluruh dunia. Oleh karena itu, pasar menjadi terbuka luas dan semakin lebar peluang namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menurut setiap perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan dengan perusahaan lain. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat menyediakan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dengan pelayanan pelanggan yang sangat baik, sehingga akan muncul kepuasan dalam benak pelanggan dan diharapkan akan membawa dampak positif bagi perusahaan dan menguntungkan perusahaan (Saputra, 2020).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 2020). Meningkatkan kualitas layanan sangat penting untuk mencapai kepuasan pelanggan yang merupakan tujuan dari pemberian pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan harus dilakukan secara konsisten untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan didapat dari terpenuhinya harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Pelanggan akan merasa tidak puas dan

kecewa jika pelayanan yang diterimanya dibawah harapan sedangkan pelanggan senang atau puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

PT Ganani Indonesia Petroleum Energy merupakan distributor energi alternatif dalam menyalurkan kebutuhan solar industri kepada berbagai perusahaan. PT Ganani Indonesia Petroleum menyediakan 2 (dua) tipe kategori produk, yaitu energi terbarukan dan energi Fosil (HSD). Produk Bahan Bakar Minyak (BBM) industri telah melewati uji laboratorium oleh SUCOFINDO, uji laboratorium dilakukan untuk menjamin kualitas Bahan Bakar Minyak (BBM) industri yang dipasarkan kepada masyarakat dan menghadirkan produk minyak alternatif yang berkualitas dan kompetitif.

PT Ganani Indonesia Petroleum Energy memudahkan konsumen BBM Industri dengan siap melayani penjualan di luar Jabodetabek dengan membuka cabang di Jawa Timur khususnya yang berlokasi di Gresik yaitu PT Lancar Berkah Berlimpah. PT Lancar Berkah Berlimpah adalah merupakan transportir yang memasarkan Bahan Bakar Minyak (BBM) nonsubsidi di Gresik. PT Lancar Berkah Berlimpah melayani semua permintaan dari konsumen dan berkomitmen untuk selalu menjunjung kualitas dan kepuasan pelanggan sesuai dengan visi misi perusahaan yang memberikan terbaik untuk pelanggan. Kepedulian terhadap pelanggan merupakan hal yang penting, pelayanan harus memperoleh perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap perusahaan. Oleh karena itu Perusahaan selalu lebih mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan yang lebih berkualitas.

Hal utama yang diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada jasa transportir Bahan Bakar Minyak (Bio Solar) adalah menjaga kualitas dan kuantitas produk, ketepatan waktu pengiriman, dan menjaga kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan secara maksimal. Kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran yang mengukur kemampuan suatu bisnis jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya (Adhari, 2021). Menurut Permatasari (2022), terdapat konsep pelayanan prima (*excellent service*) yaitu: sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*), perhatian (*attention*) tindakan (*action*) tanggung jawab (*accountability*), penampilan (*appearance*), dan simpati (*sympathy*).

Persaingan di industri perminyakan sangat meningkat dan membawa dampak sangat besar dalam pasar juga dalam persaingan harga yang diberikan oleh pelanggan dan kualitas produk. Produk Bahan Bakar Minyak (BBM) industri semakin bervariasi dan berbeda-beda di setiap perusahaan. Dengan banyaknya perusahaan dan produk BBM industri yang ada menuntut masyarakat untuk semakin selektif memilih perusahaan dan produk BBM industri, untuk mendapatkan jaminan produk proteksi yang berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Razi (Legalitas di PT Lancar Berkah Berlimpah) mengatakan bahwa terdapat pelanggan mengalami tidak sesuai kualitas produk yang dikirim dengan sampel produk yang ditunjukkan oleh perusahaan distributor BBM lain. Dengan kejadian tersebut ketika konsumen berpindah untuk berlangganan di PT Lancar Berkah Berlimpah, pada awalnya konsumen tersebut ragu terhadap kualitas produk PT Lancar Berkah Berlimpah dengan kejadian yang dialami sebelumnya saat berlangganan pada perusahaan distributor BBM lain. Dari

keraguan pelanggan tersebut, PT Lancar Berkah Berlimpah memberikan jaminan sesuai dengan SOP pelayanan jika kualitas produk yang dikirim tidak sesuai dengan sampel produk yang ditunjukkan.

Produktivitas dan inovasi dibutuhkan dalam lingkungan persaingan yang ketat untuk meningkatkan kualitas layanan. PT Lancar Berkah Berlimpah berkomitmen untuk menjaga kepercayaan pelanggan dan memberikan pelayanan terbaik. Dapat disimpulkan dengan melihat kualitas layanan yang ditawarkan oleh perusahaan dan mengetahui respon (umpan balik) dari pelanggan, dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat ditentukan dari tingkat kinerja yang dirasakan oleh pelanggan di PT Lancar Berkah Berlimpah. Maka peneliti tertarik untuk mengambil penelitian dalam memenuhi Tugas Akhir dengan judul “PERAN KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT LANCAR BERKAH BERLIMPAH JAWA TIMUR”.

1.2. Perumusan Masalah

Untuk mencapai suatu tujuan yang jelas serta memperoleh jawaban yang sesuai dengan apa yang diharapkan, maka perumusan masalah dalam suatu penelitian diperlukan untuk memudahkan bagi peneliti dengan membatasi permasalahan yang akan ditelitinya. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka perumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan pada PT Lancar Berkah Berlimpah?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada PT Lancar Berkah Berlimpah?

3. Apa kendala yang dihadapi PT Lancar Berkah Berlimpah dalam meningkatkan kualitas layanan?
4. Bagaimana strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Lancar Berkah Berlimpahh Jawa Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mengutarakan tujuan penelitian pada tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pada PT Lancar berkah Berlimpah.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada PT Lancar berkah Berlimpah.
3. Untuk menganalisis kendala yang dihadapi PT Lancar Berkah Berlimpah dalam meningkatkan kualitas layanan.
4. Untuk mengetahui strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Lancar Berkah Berlimpah.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik bagi mahasiswa Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya, Lembaga Perguruan Tinggi maupun bagi pihak instansi selaku objek pelaksanaan penelitian ini. Adapun manfaat dari penulisan penelitian Tugas Akhir ini diantaranya:

a) Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi dipergustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya mengenai peran kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Lancar Berkah Berlimpah Jawa Timur.

b) Bagi PT Lancar Berkah Berlimpah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan mengembangkan pelayanan yang positif di PT Lancar Berkah Berlimpah guna memunculkan kepuasan pelanggan dengan tujuan untuk memajukan perusahaan dan membantu perusahaan mencapai tujuan dan sasarannya.

c) Bagi Penulis selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi dan informasi tambahan untuk penelitian selanjutnya khususnya mengenai peran kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.5. Sistematika Penulisan

Suatu karya ilmiah memerlukan sistematika yang baik, teratur, dan terperinci. Demikian pula dalam Tugas Akhir ini, penulis berusaha untuk mencantumkan secara urut dari bab ke bab tentang sistematikannya. Sistematika penulisan dapat dijabarkan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari beberapa sub bab, antara lain latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan mengenai judul “Peran Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT Lancar Berkah Berlimpah Jawa Timur”.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori dan konsep yang mengenai peran kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pembahasan pembahasan teori dibahas dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai teori yang mendasari dan mendukung dalam penelitian Tugas Akhir ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini memuat desain penelitian, batasan penelitian, data dan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat gambaran subyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan, pada sub bab gambaran subyek penelitian, akan dijelaskan sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, *job*

description, dan profil usaha. Selanjutnya, pada sub bab hasil penelitian dan pembahasan memuat penjelasan mengenai tingkat kualitas dan kepuasan pelanggan, kendala yang dihadapi untuk meningkatkan kualitas layanan serta strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini memuat simpulan, saran, dan implikasi penelitian. Saran penelitian ini ditunjukan pada penelitian selanjutnya yang akan meneliti pada topik dan perusahaan yang berbeda. Implikasi penelitian berupa masukan yang dapat dilakukan oleh manajemen untuk menghasilkan perusahaan yang lebih baik dari sebelumnya.