

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Mitra Karya Analitika merupakan perusahaan yang berdiri pada tahun 2014 yang bergerak dalam bidang distribusi kebutuhan Laboratorium, *Clean Room*, *Water and Waste Water Treatment Plant*, pemegang keagenan beberapa *principal*, cakupan bisnis yang luas , *government Lab*, *Industrial Lab*, *Lab service*, *Academic*, *Hospital* dan *Clinic* yang terletak di jalan Tejokusumo IV no 18 Tlogosari, Semarang.

Dalam era perdagangan bebas setiap perusahaan menghadapi persaingan ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dengan menguasai pasar.

Menunjang misi perusahaan 2025 menjadi *holding company* dimana senantiasa terus menjaga dan membangun hubungan dengan pelanggan yang merupakan *stakeholders* utama dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka yang terus mengalami perubahan dan perkembangan, terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap *stakeholders* melalui efisiensi operasional yang efektif sehingga dapat memberikan harga yang kompetitif dan kestabilan *supply*, maka diperlukan suatu diferensiasi layanan yang bersifat inovatif. Melakukan diferensiasi layanan yang bersifat inovatif penting untuk dilakukan mengingat bidang bisnis yang akan dituju ditahun 2025 tergolong tidak baru sehingga sudah ada pesaing dengan bisnis yang hampir sama. Dengan adanya diferensiasi pelayanan yang berbeda dari pesaing yang bisa memberikan kepuasan lebih kepada pelanggan.

Dengan kondisi yang semakin ketat , hal utama yang harus diprioritaskan oleh PT.Mitra Karya Analitika adalah menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan mereka. Berdasarkan data keluhan sepanjang Januari 2017-Juli 2017 yang diperoleh melalui Divisi Pengembangan di PT Mitra Karya Analitika didapatkan 80,2% keluhan yang masuk adalah berupa keluhan layanan, sedangkan keluhan produk sebanyak 10,5%, dan lain lain sebanyak 9.3%. Dengan banyaknya keluhan yang berkaitan dengan pelayanan , maka PT Mitra Karya Analitika perlu memperbaiki kualitas pelayanan mereka ke pelanggan.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu :Bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Dengan melihat kondisi perusahaan saat ini perlu dilakukan analisa kualitas pelayanan pelanggan maka perusahaan akan mempunyai daya saing yang lebih baik.

Untuk merealisasikan hal tersebut diatas maka diperlukan suatu kajian “ Analisis Kualitas Pelayanan dan Perencanaan Strategi Pelayanan Jasa”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai menemukan solusi terkait usulan tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT Mitra Karya Analitika.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan tanpa mengurangi tujuan yang dicapai, maka perlu diadakan pembatasan ruang lingkup persoalan, sehingga diharapkan tujuan perancangan, modifikasi dan pembuatan ini tidak menyimpang dari sarannya. Untuk itu dilakukan pembatasan masalah agar hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan. Batasan yang digunakan adalah :

1. Tempat pada penelitian ini ialah PT Mitra Karya Analitika yang berada di jalan Tejkusumo IV no 18 Tlogosari, Semarang.
2. Penentuan tingkat kualitas pelayanan dan strategi pengembangan menggunakan metode servqual dan analisis SWOT
3. Pelanggan yang menjadi obyek penelitian adalah pelanggan PT Mitra Karya Analitika yang berada di wilayah Jawa Tengah tahun 2018
4. Pengambilan data menggunakan kuisisioner

1.4 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan serta pemilihan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT Mitra Karya Analitika.

1.5 Manfaat Penulisan

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis hasil penelitian ini akan bermanfaat dalam pengembangan teori, khususnya tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh PT.Mitra Karya Analitika, yaitu untuk melihat tingkat pelayanan sebagai akibat adanya faktor-faktor yang mempengaruhi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).
2. Secara praktis penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi atau gambaran yang lebih riil, khususnya tentang kondisi pelayanan PT.Mitra Karya Analitika dengan kepuasan yang diterima oleh pelanggan sehingga dapat menemukan faktor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya tingkat pelayanan yang diberikan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan Tugas Akhir ini terbagi dalam beberapa bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang melakukan penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian , dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan diuraikan teori-teori yang diperlukan untuk memecahkan masalah serta berbagai referensi yang dijadikan landasan penelitian ini dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang urutan langkah dan metode-metode yang digunakan dalam menyelesaikan masalah, metode pengumpulan data, uji keabsahan data, dan pengolahan data yang dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi lokasi penelitian, hasil penelitian beserta pengolahan data penelitian tugas akhir berupa data mentah dari hasil penyebaran kuisisioner lalu dilakukan uji validitas dan reliabilitas, menghitung gap pada setiap atribut layanan, menghitung matrik EFAS IFAS dan selanjutnya merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, serta analisis dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran penulis berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT Mitra Karya Analitika.