

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dimasa saat ini persaingan dunia usaha begitu meningkat, memberikan layanan yang berkualitas tinggi menjadi keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Kepuasan pelanggan memberikan efek positif pada daya laba suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat membentuk fondasi dari setiap bisnis yang sukses karena mengarah pada transaksi secara berkali-kali, kelayaitasan merk dan dari orang ke orang. Ada banyak penelitian yang telah melihat dampak transaksi secara berulang, loyalitas dan retensi yang dilakukan oleh pelanggan. Banyak peneliti menunjukkan bahwa perbandingan tentang kepuasan pelanggan dapat dilihat jika pelanggan yang puas akan berbagi pengalamannya kepada beberapa orang lain. Jika pelanggan tidak ada rasa puas maka pelanggan akan berbagi pengalaman tersebut ke lebih banyak orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelanggan akan berbagi lebih banyak ke orang lain tentang tidak ada rasanya puas daripada kepuasan terhadap pemakaian jasa ataupun produk yang diterima.

Kepuasan pelanggan adalah sebuah perasaan yang timbul dari seorang pelanggan atas kemampuan suatu perusahaan yang telah memenuhi dan mencukupi kebutuhan dan harapan dari seorang pelanggan. Pentingnya kepuasan pelanggan menjadi sorotan oleh banyak peneliti dan akademis. Peneliti dan akademis menilai bahwa kepuasan pelanggan memiliki dampak positif dan daya laba bagi suatu perusahaan. Pentingnya suatu perusahaan untuk menyadari hubungan yang positif antara kepuasan pelanggan, loyalitas dan retensi sebagai bukti empiris dan memberikan dan mengelola kualitas layanan yang mengarah kepada pelanggan. Kualitas layanan yang dimaksud ialah dapat memberikan dan memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Hansemark dan Albinson (2004), kepuasan merupakan sikap pelanggan secara keseluruhan terhadap penyedia layanan atau reaksi emosional

terhadap perbedaan antara apa yang diantisipasi pelanggan dan apa yang telah diterima mengenai pemenuhan beberapa kebutuhan, tujuan ataupun keinginan.

Perusahaan jasa harus menjaga pemeliharaan kualitas layanan agar dapat berkembang dalam persaingan bisnis. Kualitas layanan yang terpelihara dengan baik dapat membantu dan meningkatkan komitmen pelanggan dalam pemakaian jasa maupun produk yang ditawarkan oleh perusahaan dalam jangka panjang. Komitmen pelanggan ini sangat berdampak pada perluasan pangsa pasar jasa maupun produk suatu perusahaan. Perusahaan dengan layanan unggul mampu meningkatkan kinerja keuangan suatu perusahaan (Angeline Sutrisno, Erna Andajani dan Fitri Novika Widjaja 2019).

Konsep kualitas layanan telah dikembangkan diberbagai sektor termasuk sektor jasa pelayanan jasa kepabeanan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan dasar bagi pemilik usaha untuk mengembangkan usaha tersebut. Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dapat menjadi nilai positif tersendiri. Pelayanan yang memuaskan merupakan suatu cara persaingan antar pemilik usaha untuk menunjukkan kualitas bidang usaha yang dimiliki.

Selain itu, cara lain untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menyediakan sumber daya manusia yang terampil dengan memberikan fasilitas yang memadai. Jika pelanggan merasa nyaman dan percaya dapat disimpulkan bahwa perusahaan mampu menciptakan kualitas yang baik kepada pelanggan dengan begitu hubungan baik pun terjalin antara pelanggan dengan perusahaan penyedia layanan. Pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan pula kualitas hubungan dengan pelanggan dengan demikian kualitas hubungan dapat terjadi dengan baik dan pelanggan merasa puas dengan layanan yang telah diberikan.

Menurut Grönroos, (2015), kualitas hubungan adalah proses untuk membentuk kualitas dalam hubungan dengan pelanggan di mana menjadi pandangan pelanggan tentang kualitas yang berkembang dari waktu ke waktu. Ndubisi dan Wah, (2005), mengatakan bahwa ada lima dimensi untuk mengukur kualitas hubungan; mereka adalah kepercayaan, kompetensi, komitmen, komunikasi, dan penanganan konflik. Kelima dimensi ini merupakan faktor yang menentukan kualitas hubungan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Tohidinia dan Haghghi (2011), yang mengatakan bahwa kualitas hubungan menjadi aspek penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Perusahaan Pelayanan Jasa Kepabeanan atau PPJK merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa kepengurusan dokumen yang berkaitan dengan perijinan untuk impor atau ekspor barang milik pelanggan. PT. Citra Surya Sempurna merupakan perusahaan yang melayani pengaturan *Custom Clearance*, serta merupakan perusahaan pelayanan jasa kepabeanan atau PPJK. Penanganan *Customs Clearance* yang dimaksud disini ialah proses administrasi yang dilakukan di Bea dan Cukai Tanjung Perak Surabaya atas barang yang diimpor atau dieskpor. Selain itu PT. Citra Surya Sempurna juga memberikan pelayanan jasa untuk pengurusan dokumen guna melengkapi persyaratan atas barang yang diimpor mulai dari penanganan dokumen awal sampai menyerahkan dokumen dikantor Bea dan Cukai Tanjung Perak Surabaya.

PT. Citra Surya Sempurna sendiri telah berdiri sejak tahun 1980 dan telah dipercaya hingga saat ini, karena perusahaan sendiri menyadari dengan seiring perkembangan jaman perusahaan atau pebisnis dituntut untuk melakukan inovasi dan solusi yang terbaik bagi pelanggan-pelanggan PT. Citra Surya Sempurna juga memiliki Etos kerja yang diterapkan dan tetap dipertahankan dari dulu hingga sekarang, dimana etos kerja kami berdasarkan atas 3 K, yang meliputi Ketepatan, Kecepatan dan Kepuasan. Dengan kurang lebih 42 Tahun penerapan Etos Kerja PT. Citra Surya Sempurna telah memiliki cukup banyak Pelanggan atau Importir yang telah mempercayakan kegiatan pengurusan dokumen Impor. Adapun beberapa Pelanggan atau Importir yang telah bekerja sama dengan PT. Citra Surya Sempurna

Tabel 1.1 Daftar Pelanggan di PT. Citra Surya Sempurna

No.	Nama Perusahaan	Alamat Perusahaan
1.	CV. Dwijaya Lancar Sentosa	Jl. Dukuh Kupang Timur 20/784, Surabaya
2.	CV. Hartanto Multi Trading	Jl. Kalibokor No. 109, Surabaya
3.	CV. Profeed Indotama	Jl. Ngagel Jaya 3E, Surabaya
4.	CV. Union Ostindo	Jl. Cirahayu No. 4, Bogor
5.	PT. Adm Indonesia Trading & Logistic	Jl. Jend. Sudirman Kav. 32, Jakarta Pusat

No.	Nama Perusahaan	Alamat Perusahaan
6.	PT. Alvindo	Jl. Margorejo Indah XIV / C-603, Surabaya
7.	PT. BD Agriculture Indonesia	Jl. Grand Boulevard Bsd City Grand Office Park, Tangerang
8.	PT. Bintang Indah Gemilang	Jl. Raya By Pass KM 28, Sidoarjo
9.	PT. Canggung International	Jl. Manunggal Jati, Sidoarjo
10.	PT. Corona Kernel Sukses	Komplek Delta Building B 19-20 Jl. Suryopranoto No. 1-9, Jakarta
11.	PT. Dian Cipta Perkasa	Puri Sentra Niaga B No.24-26 Jl. Wiraloka, Jakarta Timur
12.	PT. Dinamika Megatama Citra	Jl. Raya Mojosari Ngoro KM 03, Mojokerto
13.	PT. Gavinco Tri Energi	Ruko Golf Island Blok A No.28 Jl. Pantai Indah Kapuk Kamal Muara, Jakarta Utara
14.	PT. Gerbang Cahaya Utama	Komplek Delta Building B 19-20 Jl. Suryopranoto No. 1-9, Jakarta
15.	PT. Haida Agriculture Indonesia	Jl. Kraton Industri Raya No.4, Pasuruan
16.	PT. Haida Surabaya Trading	Jl. Kraton Industri I No. 2, Pasuruan
17.	PT. Kayu Mebel Indonesia	Jl. Manunggal Jati, Sidoarjo
18.	PT. Kertopaten Kencana	Jl. Ambengan No. 20, Surabaya
19.	PT. Koda Putra Indo	Komplek Mitra Bahari Blok B No. 11, Jl Pakin, Jakarta
20.	PT. Lohia Indonesia	Taman Kebon Jeruk Blok AA V/23 Jl. Meruya Ilir Rayam Jakarta Barat
21.	PT. Malindo Feedmill, Tbk	Jl. Fatmawati No. 15, Jakarta Barat
22.	PT. Mutiarachaya Plastindo	Jl. Raya Mastrip No. 33, Surabaya
23.	PT. New Hope Jawa Timur	Jl. Sawunggaling No. 162, Sidoarjo
24.	PT. Novapharin	Jl. Kepatih No. 112, Gresik
25.	PT. Panca Budi Niaga	Kawasan Pusat Niaga Terpadu Jl. Daan Mogot Raya KM 19,6 Blok D No.8 A-D, Tangerang
26.	PT. Panca Budi Pratama	Kawasan Pusat Niaga Terpadu Jl. Daan Mogot Raya KM 19,6 Blok D No.8 A-D, Tangerang
27.	PT. Panca Patriot Prima	Jl. Muncul Industri II No. 11, Sidoarjo
28.	PT. Perkasa Agung Sejati	Jl. Ir. Sutami Komp. Pergudangan 88 No. 88, Makassar
29.	PT. Plastindo Kreasi Mandiri	Kawasan Pusat Niaga Terpadu Jl. Daan Mogot Raya KM 19,6 Blok D No.8 A-D, Tangerang

No.	Nama Perusahaan	Alamat Perusahaan
30.	PT. Reka Sukses Adipratama	Jl. Daan Mogot Raya KM 19,6 Blok D No.8 G, Tangerang
31.	PT. Sama Berkat Indonesia	Ruko Klampis Square A-12, Jl. Klampis Jaya, Surabaya
32.	PT. Sido Agung Alumi	Jl. Raya Beiji No. 18, Pasuruan
33.	PT. Sreeya Sewu Indonesia	Jl. Raya Parung KM 19, Bogor
34.	PT. Wijaya Prawira Perkasa	Dsn. Sidokerto, Mojokerto
35.	PT. Wirifa Sakti	Industri Persada, Jl. Raya Ngoro, Mojokerto

Sumber : Data diolah oleh penulis, 2022

Selain *Service Quality* atau Kualitas Pelayanan, Perusahaan harus bisa membangun dan mempertahankan *Relationship Quality* antara perusahaan dengan pelanggan. Motamedifar et al. (2013) mendefinisikan *Relationship Quality* adalah representasi hasil hubungan yang menunjukkan kekuatan hubungan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para pihak yang terlibat. Hubungan ini menciptakan kesan keseluruhan yang dimiliki pelanggan terhadap layanan atau hubungan dengan penyedia layanan.

Service Quality dan *Relationship Quality* dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Dimana perusahaan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tanggap serta dapat membangun hubungan yang baik dan menciptakan rasa nyaman untuk pelanggan, dari penilaian tersebut pelanggan akan merasa puas baik cari segi pelayanan, penanganan maupun hubungan yang baik.

Menurut Gisyel Angely, Johny Revo Elia Tampi, Danny David Samuel Mukuan (2019), dalam penelitiannya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Pada PT. Astra International Tbk. – Daihatsu Malalayang Bahwa kedua variable tersebut berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan jasa service pada PT. Astra International Tbk. – Daihatsu Malalayang. Menurut David Reynaldi Gunawan Pelulu, Willem J.F.A. Tumbuan, Rotinsulu Jopie Jorei (2022) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba di Kota Lawang, dinyatakan dalam penelitian lebih lanjut untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan menambahkan beberapa variabel

dikarenakan terdapat masih banyak beberapa aspek yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Peneliti selanjutnya untuk melakukan penambahan variabel ataupun pengembangan aspek-aspek lain yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen.

Menurut latar belakang diatas tersebut, peneliti bermaksud guna melakukan penelitian dengan mengembangkan model dari kedua penelitian terdahulu dengan menambahkan variabel *Relationship Quality*. Selanjutnya akan diujikan dan menyajikannya dalam suatu karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* dan *Relationship Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Citra Surya Sempurna”.

1.2. Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah pada kepuasan pelanggan di PT. Citra Surya Sempurna dengan ini penulis memberi batasan masalah dalam penelitian ini agar lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian ini dapat tercapai dengan baik.

1.3. Rumusan Masalah

Dengan latar belakang masalah tersebut diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Citra Surya Sempurna ?
2. Apakah *relationship quality* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Citra Surya Sempurna ?

1.4. Tujuan Penelitian

Dengan rumusaan masalah yang telah diuraikan tersebut diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *service quality* atau kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Citra Surya Sempurna.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *relationship quality* atau kualitas hubungan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Citra Surya Sempurna.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah adalah sesuatu yang dapat digunakan dan bermanfaat bagi pihak-pihak lain, baik untuk meningkatkan maupun memperbaiki apa yang telah ada. Adapun manfaat yang diperoleh diantaranya :

1. Untuk Instansi

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang karyawan dan manajemen PT. Citra Surya Sempurna dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik serta membentuk hubungan yang nyaman kepada pelanggan agar hubungan kerja sama tetap terjalin dengan baik.

2. Untuk Akademik

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat membantu menambah hikmah dan wawasan bagi semua yang membacanya, sebagai bahan referensi dan pengambilan keputusan, serta sebagai bahan masukan bagi penelitian selanjutnya.

3. Untuk Peneliti

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memperoleh pengetahuan, pemahaman, dan pengetahuan untuk memahami pentingnya menerapkan kebutuhan yang dipelajari selama masa kuliah ke dunia bisnis secara nyata.

1.6. Sistematis Penulisan

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematis penulisan sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Halaman ini ialah referensi penelitian dan berisi informasi umum tentang pertanyaan-pertanyaan yang menjadi dasar penelitian. Ada yang menjadi masalah rumusan tujuan orientasi penelitian. Selain itu, masalah dibatasi, sehingga penelitian yang dilakukan tidak berbeda dengan desain masalah. Dan

ada tujuan dan hasil yang kita harapkan dari penelitian ini. Dan kami lebih fokus pada proses penulisan, yang meliputi deskripsi singkat tentang proses penulisan tugas akhir ini.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Merupakan bab yang menyajikan berbagai macam pemikiran dan landasan teori yang digunakan dan terkait dalam pembahasan penelitian ini dan berisi tentang bagaimana penelitian terdahulu yang digunakan untuk memperkuat teori dan penelitian serta untuk referensi penulis.

3. BAB III METODELOGI PENELITIAN

Terdiri dari rancangan penelitian seperti jenis dan objek penelitian, populasi dan sampel, sumber data yang berasal dari metode akumulasi data, dan teknis analisis data. Bab ini memberikan penjelasan secara terperinci mengenai hal-hal yang terkait pelaksanaan penelitian dan observasi yang telah dilakukan.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Merupakan halaman yang membahas tentang hasil yang diperoleh selama penelitian, termasuk observasi, pengumpulan data dan analisis hasil perhitungan, ditulis dalam laporan penelitian.

5. BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan pokok-pokok pembahasan, serta saran kepada pihak terkait untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada dan melakukan penelitian untuk perbaikan di masa yang akan datang.