BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan perekonomian mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi selera kepuasan terhadap suatup roduk. Kemajuan ekonomi menyebabkan semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis termasuk bisnis dalam bidang jasa maupun barang. Kepuasan konsumen merupakan kekuatan utama dalam bisnis ini agar dapat terus bertahan dalam persaingan dengan semakin meningkatnya jumlah konsumen. Kemajuan ekonomi yang terus meningkat membawa pengaruh pada semakin berkembangnya peranan pemasaran. Pemasaran tidak lagi dipandang sebagai alat untuk memperlancar proses penyampaian barang dan jasa yang dihasilkan semata, melainkan juga sebagai sarana untuk membantu perusahaan dalam melihat perkembangan pasar.

Perusahaan dapat diartikan sebagai organisasi yang memakai sumber daya, seperti bahan baku dan tenaga kerja yang diproses untuk menghasilkan barang dan jasa yang dijual kepada konsumen. Tujuan didirikannya suatu perusahaan adalah untuk mendapatkan laba yang optimal melalui pencapaian target dan volume penjualan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen, akan tetapi

masih banyak tujuan penting lainnya, seperti menciptakan konsumen dan menjalankan upaya-upaya pengembangan dengan memusatkan perhatian pada kebutuhan konsumen dalam hal produk yang di inginkan, kualitas, kuantits, harga, dan waktu pelayanan. Tujuan-tujuan tersebut dapat disimpulkan bahwa perusahaan berupaya untuk memberikan kepuasan kepada keinginan dan harapan konsumen.

Konsumen diartikan sebagai semua orang yang menuntut suatu perusahaan untuk memenuhi standar kualitas serta kuantitas tertentu, dan karena itu konsumen dapat memberikan pengaruh besar pada peningkatan pelayanan perusahaan tersebut. Karena kosumen adalah satu-satunya pihak yang menuntut untuk dipuaskan oleh pelayanan suatu perusahaan maka besar sekali pengaruhnya untuk meningkatkan pelayanan perusahaan tersebut.Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dipenuhi.Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.Kepuasan konsumen juga sebagai faktor penunjang keberhasilan suatu perusahaan. Loyal tidaknya konsumen tergantung dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan.

Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan.Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap

produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Berikut merupakan Tabel yang menunjukan daftar konsumen di semua komoditi PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) :

Tabel 1.1. Nama Perusahaan Pembeli Produk PT Perkebunan Nusantara VII (Persero)

No.	Nama Perusahaan	Pengguna Produk
1.	PT. Tristar Palm International	Bagian Produksi
2.	PT. Aman Jaya Perdana	Bagian Produksi
3.	PT. Palm Mas Asri	Bagian Produksi
4.	PT. Trinity Interlink	Bagian Produksi
5.	PT. Palm Mandiri Sentosa	Bagian Produksi
6.	PT. Trijasa Prima International	Bagian Produksi
7.	PT. Jakarta Tea Traders	Bagian Produksi
8.	PT. Sariwangi A.E.A	Bagian Produksi
9.	CV. Padakersa	Bagian Produksi
10.	CV. Swadaya Makmur Sentosa	Bagian Produksi
11.	CV. Hasil Karya Wijaya	Bagian Produksi
12.	PT. Medan Sakti Asta Sukses	Bagian Produksi
13.	PT. Duo Gemini Sakti	Bagian Produksi
14.	Lanesborough Investmen PTE LTD	Bagian Produksi

15.	Wilson Global Trade PTE LTD	Bagian Produksi
16.	PT. Sumber Cahaya Mulia	Bagian Produksi
17.	PT. Bitung Gunasejahtera	Bagian Produksi
18.	PT. Asia Ruberindo	Bagian Produksi
19.	New Continent Enterprise PTE LTD	Bagian Produksi

Sumber: PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Tahun 2013

PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara Indonesia di sektor perkebunan, dengan mengelola berbagai komoditi seperti karet, teh, kelapa sawit, dan gula. Pelayanan yang diterapkan oleh PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, lamanya antrian waktu penyerahan barang adalah masalah dalam pelayanan PT Perkebunan Nusantara VII (Persero).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang dirasakan oleh konsumen perusahaan jasa dari perbandingan apa yang diinginkan konsumen dengan apa yang diterima oleh konsumen setelah melakukan pembelian jasa.

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (Tjiptono dikutip oleh Bayu Argi Nugroho, 2008), Ada lima dimensi utama SERVQUAL :

1. Bukti fisik (*tangible*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksisitensinya kepada pihak eksternal.Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat di andalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang, dan lain – lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (*realibility*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu , pelayanan, yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.Hal ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. Empati (*empathy*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Konsumen akan mengunakan kelima dimensi kualitas untuk membentuk penilaiannya terhadap kualitas jasa yang merupakan dasar untuk membandingkan harapannya dan persepsinya terhadap jasa.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan PT Perkebunan Nusantara VII (Persero), maka penulis memilih judul yaitu: tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung

Permasalahan

Pelayanan yang baik adalah tuntutan semua konsumen, pelayanan sangat penting bagi perusahaan karena semakin baik pelayanan yang dilakukan kepada konsumen maka semakin tinggi loyalitas konsumen terhadap suatu perusahaan. PT Perkebunan Nusantara VII (Pesero) adalah perusahaan yang bergerak di bidang usaha agribisnis perkebunan. Usaha ditumbuhkan dengan jalan mengembangkan usaha berbasis bisnis inti yang mengarah ke integrasi vertikal.PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) melakukan kegiatan ekspor dalam kedalam negeri dan luar negeri.

Pelayanan yang diterapkan oleh PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, lamanya antrian waktu

penyerahan barang adalah masalah dalam pelayanan PT Perkebunan Nusantara VII (Persero), maka permasalahan yang di ambil adalah:“apakah tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) sudah berjalan dengan baik?”

Tujuan dan Manfaat

Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterapkan oleh PT Perkebunan Nusantara VII (Persero)

Untuk mengetahui faktor-faktor tingkat kepuasan konsumen PT Perkebunan Nusantara VII (Persero)

Sebagai sumbangan pemikiran PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) dalam mengevaluasi pelayanan yang dijalankan untuk lebih ditingkatkan lagi di masa yang akan datang

Manfaat Penulisan

Sebagai sumbangan pemikiran kepada PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) dalam meningkatkan pelayanan

Menambah wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja yang akan dihadapi di masa yang akan datang

Sebagai persyaratan dalam mencapai gelar ahli madya dan sekaligus menyelesaikan pendidikan di Universitas Lampung (UNILA)