

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat yang berbeda-beda pada era globalisasi ini, mengakibatkan banyak masyarakat mengadakan aktivitas jual beli. Ditambah dengan pelaksanaan Masyarakat Ekonomi ASEAN dimana pergerakan semua jasa, modal, arus barang, investasi dan tenaga kerja antar negara anggota ASEAN tidak lagi mengalami pembatasan atau halangan. Hal tersebut dapat menjadi peluang sekaligus ancaman bagi pelaku industri di Indonesia.

Pertumbuhan industri kreatif Indonesia selalu mengalami kenaikan. Menurut Menteri Perindustrian, tahun 2014-2015 nilai dari sektor ekonomi kreatif mencapai Rp. 111,1 triliun. Subsektor mode, kuliner, dan kerajinan adalah penyumbang nilai tambah tertinggi (Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, 2015).

Penulis sebagai pelaku usaha di dalam industri kreatif melihat tingginya peluang usaha di industri ini dan menjadikannya sebagai pendorong lahirnya usaha baru bernama UFIT sebagai peluang untuk pertumbuhan perusahaan.

UFIT berdiri pada bulan September 2015. UFIT berfokus pada produk kaos kaki karena kaos kaki termasuk dalam kebutuhan primer yaitu sandang. UFIT menyediakan kaos kaki *fashion*, *sport*, dan kantor. Harga produk mulai dari Rp. 35.000 hingga Rp. 70.000 tergantung pada bahan, motif desain, warna dan ukuran.

Target pasar perusahaan antara lain: anak muda, komunitas dan perusahaan atau instansi yang menjadikan produk perusahaan sebagai *gift* dan *souvenir*.

Walaupun banyak peluang pada industri kreatif, UFIT menghadapi permasalahan misalnya keberadaan kompetitor dengan produk yang sejenis. Keberadaan kompetitor juga membuat pembeli mempunyai berbagai pilihan sehingga membuat daya tawar konsumen meningkat. Keberadaan pesaing dan daya tawar pembeli meningkat mengakibatkan perusahaan perlu upaya ekstra ke pembeli sehingga setiap konsumen merasakan kepuasan setiap membeli produk perusahaan.

Tabel 1.1 Daftar Kompetitor Perusahaan

Perusahaan	Variasi Produk	Kebijakan Harga	Kualitas Produk	Kualitas Layanan
UFIT	- <i>sport</i> - <i>fashion</i> -kantoran	Rata- rata harga jual Rp. 35.000-Rp. 70.000 per 3 pasang.	Bahan katun, katun spandex, poly.	-Stok dipastikan selalu ada -pelayanan ramah dan meyakinkan khusus <i>reseller</i> bahwa barang pasti terjual cepat.
Terminal Socks	-Model panjang tinggi 15 cm di atas mata kaki -Model pendek semua ukuran 39-43.	Semua Rp. 100.000 dengan macam merek <i>branded</i> (adidas, dan lain-lain).	Bahan katun, penjual per box (5 pasang).	Penjual siap melayani pertanyaan dari pelanggan se jelas-jelasnya.
Multise Official	Kaos kaki anak <i>invisible</i> , <i>flatshoes/heels</i> , <i>loafers</i> , pendek <i>sneakers</i> (warna).	-Rp. 28.000 per satuan (kaos kaki dewasa). -Rp 100.000 per 3 pasang (kaos kaki bayi).	-Ukuran menyesuaikan ukuran kaki (maksimal ukuran 45). -kaos kaki <i>invisible</i> saat memakai <i>sneakers</i> , pas bila dipadukan celana pendek.	-100% uang kembali apabila barang berbeda dengan foto. -resi pengiriman diberikan setiap malam/pagi karena sistem <i>email</i> JNE.

Sumber : Data Internal per (2015)

Sampai dengan saat ini, UFIT menyadari bahwa kualitas layanan penting dalam menentukan kepuasan konsumen. UFIT sendiri belum pernah melakukan analisa lebih dalam mengenai kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Perusahaan menyadari bahwa masih ada kelemahan dalam kualitas layanan sehingga tingkat kepuasan konsumen masih rendah.

Penulis melakukan survei untuk mengukur kualitas layanan dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen atas produk UFIT, *feedback* dari konsumen ditunjukkan dalam Tabel 1.2 dengan persentase harga (25%), kualitas pelayanan (58%), dan kualitas produk (17%). Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan UFIT perlu segera dibenahi agar kepuasan konsumen meningkat.

Tabel 1.2 Daftar Keluhan Konsumen

No	Nama	Keluhan	Kategori
1	Antoni	Pengambilan kuantitas banyak diberikan harga khusus	Harga
2	Agus Widodo	Membantu memilih barang yang sedang laku di pasaran	Kualitas pelayanan
3	Christian	Perlu <i>website</i> atau <i>platform</i> tertentu supaya barang baru bisa dilihat baru tanpa perlu bertemu.	Kualitas Pelayanan
4	Christina	Mohon menanggapi keluhan dengan sabar	Kualitas Pelayanan
5	Diaz	Dibantu menemukan barang sesuai kebutuhan	Kualitas Pelayanan
6	Ferdyan	Harga dibuat lebih bersaing	Harga
7	Ivan	Layani dengan senyum, jangan jutek	Kualitas Pelayanan
8	Jason	Kualitas bahan perlu dibuat lebih nyaman lagi	Kualitas Produk

9	Lusiana	Dapat memberi penjelasan sampai dimengerti	Kualitas Pelayanan
10	Steffhen	Bahan lebih tebal lagi	Kualitas Produk
11	Teddy	Pengiriman berikutnya boleh lebih cepat	Kualitas Pelayanan
12	Tina	Barang hampir sama dengan pesaing namun harga agak mahal	Harga
Harga = 3 (25%) Kualitas Pelayanan = 7 (58%) Kualitas Produk = 2 (17%)			

Sumber : Data Internal per (2015)

Menurut Faradisa (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 dimensi, yaitu: bukti secara langsung (*tangibles*), kecakapan memberi pelayanan secara tepat (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Pembahasan tentang kualitas layanan memiliki peran penting di mata konsumen. Sehingga apabila perusahaan dapat memberi kualitas pelayanan yang baik maka jumlah pelanggan mengalami pertumbuhan yang baik pula.

Menurut Yuriansyah (2013), menyatakan pelanggan akan dan pengalaman baik tentang produk yang dibelinya saat mereka sendiri merasa puas. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian tentang pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kaos kaki UFIT. Melalui penelitian ini diharapkan akan diperoleh informasi tentang pelayanan seperti apa yang baik dan tepat terhadap pelanggan sampai pada akhirnya merasakan kepuasan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kaos kaki UFIT ?
2. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kaos kaki UFIT?
3. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kaos kaki UFIT ?
4. Apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kaos kaki UFIT?
5. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kaos kaki UFIT?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut kegunaan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen kaos kaki UFIT.
2. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen kaos kaki UFIT.
3. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen kaos kaki UFIT.
4. Untuk mengetahui pengaruh keandalan terhadap kepuasan konsumen kaos kaki UFIT.
5. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen kaos kaki UFIT.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian dapat memberikan manfaat antara lain, sebagai berikut:

1. Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam meningkatkan kualitas layanan di perusahaan UFIT sebagai dasar pertimbangan perbaikan layanan kepada konsumen dalam rangka peningkatan penjualan di masa yang akan datang.
2. Manfaat teoritis, memberikan kontribusi referensi pengetahuan tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dalam bidang industri yang sama.

