

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan di dalam dunia bisnis semakin ketat khususnya di Indonesia seiring dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi. Calon konsumen ataupun pelanggan kebanyakan sudah memiliki informasi dan referensi yang lengkap mengenai pilihan alternatif jasa yang akan digunakan. Saat ini, persaingan antar pelaku bisnis merupakan hal yang tidak bisa dihindari karena setiap perusahaan pastinya memiliki cara unik tersendiri untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumennya. Pelaku bisnis harusnya memegang peranan penting dalam jalannya suatu usaha jasa agar konsumen tetap setia pada perusahaan. Salah satu hal yang dimungkinkan dilakukan oleh pengelola jasa usaha agar konsumen tetap bertahan yaitu dengan cara meningkatkan serta menjaga kualitas pelayanan dengan baik dan memperhatikan kinerja karyawan mereka dengan baik demi terciptanya kepuasan konsumen. Jasa pelayanan yang baik dan memuaskan sangat diharapkan oleh semua konsumen dan biasanya konsumen melakukan kontrol kualitas pelayanan dengan membandingkan perusahaan satu dengan yang lain berdasarkan harapan dan pengalaman yang mereka dapat. Konsumen akan mempunyai kenangan atau pengalaman yang tidak dapat dihilangkan begitu saja dan itu dapat memberi dampak pada siklus pembelian selanjutnya.

Untuk memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan juga harus melakukan inovasi serta adaptasi dengan meningkatkan mutu dan pelayanan terbaik dari setiap produk atau jasanya seiring pesatnya perkembangan teknologi (Simatupang, 2019). Dalam hal ini, perusahaan jasa dalam memberikan pelayanan diperlukan kehati-hatian dan harus sesuai dengan standar kualitas pelayanan. Apalagi pada jasa dekorasi yang tentu saja jasa ini akan dipakai pada hari-hari besar konsumen, sehingga pelaku bisnis harus bisa memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya agar sesuai dengan harapan dan konsumen merasa berkesan terhadap perusahaan lalu konsumen juga bisa merekomendasikan kepada pihak lain kalau menurut konsumen hasilnya sangat memuaskan.

Pengelola jasa harus dapat mengantisipasi terhadap pesaing dan siap terhadap persaingan yang terjadi. Makanya pengelola jasa diharapkan mampu membaca peluang dan memiliki strategi baru agar tidak ketinggalan dengan perusahaan pesaing yang bergerak di bidang jasa yang sama. Hal tersebut dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan usaha dan pengelolaan jasa yang sedang dijalani. Para pengelola jasa dituntut dapat merancang dan mencari strategi manajemen pemasaran yang jitu dan mampu membuat keputusan yang tepat untuk dapat saling berkompetisi agar dapat memikat hati para pelanggannya agar pelanggan merasa puas pada setiap produk barang dan jasa yang diberikan (Nanda, 2017).

Setiap konsumen pasti memiliki selera yang berbeda-beda, mulai dari segi bentuk, warna, ukuran dan pilihan lain seperti apakah konsumen menginginkan dekorasi yang mengikuti zaman yang penuh dengan modifikasi atau juga dekorasi dengan nuansa tradisional. Pelaku bisnis akan berusaha untuk membuat dekorasi sesuai dengan permintaan konsumen agar konsumen merasa keinginan serta harapannya terpenuhi. Kepuasan konsumen dapat tercipta dari bagaimana perusahaan tersebut memiliki dan memberikan kualitas pelayanan yang baik, menyediakan fasilitas-fasilitas yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan dan itu semua dilakukan agar perusahaan mengalami kemajuan. Pelaku bisnis memberikan dan menjaga kualitas pelayanan demi kepuasan konsumen secara maksimal. Hal tersebut merupakan salah satu tujuan didalam suatu bisnis dan tujuannya yaitu untuk menciptakan rasa puas kepada konsumen dan itu memacu para pelaku bisnis untuk tetap menjaga kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan.

Kualitas pelayanan yang dimaksud merupakan kondisi yang berhubungan langsung dengan manusia, produk, jasa, proses dan lingkungan tujuannya untuk memenuhi dan melebihi harapan pelanggan, sehingga upaya perusahaan dalam mempertahankan kepuasan konsumen dapat terpenuhi. Pada hakikatnya, kualitas pelayanan merupakan salah satu penyebab umum yang alamiah untuk menyatukan fungsi-fungsi usaha. Ketika konsumen mempunyai urusan atau keperluan terhadap sebuah organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta, konsumen akan merasa senang atau tidak senang pada saat dilayani oleh karyawan.

Jika konsumen merasa senang pada saat dilayani oleh karyawan tersebut, maka pelayanan serta kinerja karyawan yang diberikan sangat memuaskan dan dapat dikatakan karyawan tersebut merupakan karyawan yang berkualitas. Sebaliknya, ketika konsumen merasa dirugikan oleh pihak perusahaan akibat pelayanan yang diberikan berbelit-belit, tidak terbuka atau transparan tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dan kinerja dari karyawan tersebut kurang berkualitas. Kualitas pelayanan sangat penting bagi kesuksesan bisnis dikarenakan berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan konsumen dan nama baik perusahaan.

Salah satu bisnis usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis dekorasi ruangan pernikahan. Persaingan tersebut ditandai dengan banyak berdirinya bisnis dekorasi ruangan pernikahan baru pada setiap tahun. Salah satu bisnis dekorasi pernikahan yaitu Melati Decoration yang sudah berdiri selama 17 tahun dari tahun 2004. Melati Decoration merupakan bentuk usaha yang masih berbentuk CV belum menjadi PT. Pada awalnya nama Melati Decoration adalah Melati Multi Creatindo dan sekarang telah berganti nama karena adanya pergantian manajemen pada tahun 2012. Dan pada awal tahun 2021 Melati Decoration baru saja mengganti nama lagi menjadi Melati Glitz, tetapi konsumen tetap mengenal perusahaan sebagai Melati Decoration. Melati Decoration memiliki jumlah karyawan kurang lebih 30 orang, terbagi menjadi karyawan bagian *planning* dan *desain*, selain karyawan yang berada di kantor ada juga karyawan yang langsung turun ke lapangan. Saat ini, Melati Decoration sedang mengalami suatu masalah yang cukup krusial, yaitu penyalahgunaan nama usaha demi kepentingan pribadi diluar perusahaan. Masalah ini timbul dimulai pada tahun 2019 yang membuat konsumen pada Melati Decoration menurun.

Masalah tersebut membuat beberapa konsumen Melati tidak mempercayai lagi Melati Decoration, karena ada pihak didalam perusahaan yang menerima pemesanan dekorasi tetapi pihak perusahaan tidak diberitahukan terkait pemesanan dekorasi tersebut. Itu menyebabkan pihak didalam perusahaan menerima secara pribadi agar dana yang diperoleh masuk ke kantong pribadi pihak tersebut. Hal tersebut menyebabkan pada saat hari H dekor ditiadakan dikarenakan pihak perusahaan merasa tidak menerima pemesanan tersebut. Jadi konsumen merasa tertipu oleh perusahaan Melati Decoration, yang menyebabkan penjualan pada Melati Decoration menurun karena kasus ini. Karena ini merupakan bisnis keluarga, jadi pada saat masalah ini terjadi ada salah satu pihak yang bukan berasal dari keluarga yang memakai nama Melati Decoration di luar wewenang, sehingga membuat reputasi Melati Decoration menurun. Dalam kasus ini apakah konsumen tetap puas dengan kinerja pelayanan pada Melati Decoration karena adanya penyalahgunaan nama usaha tersebut, dan juga apakah keinginan konsumen terpenuhi sesuai dengan permintaan konsumen. Dan pada tahun 2020 selama adanya pandemi Covid-19 juga sangat berdampak terhadap usaha jasa Melati Decoration selaku jasa dekorasi, hal ini disebabkan karena tidak banyak diselenggarakan acara karena aturan dari pemerintah agar masyarakat dihimbau agar tidak melakukan acara yang mengumpulkan orang banyak.

Dari hasil penjualan jasa dekorasi pada Melati Decoration bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Hasil dari Jumlah Konsumen pada Melati Decoration Medan dari Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah Pelanggan (Total Unit Entry)
2016	116
2017	215
2018	308
2019	250
2020	105

Sumber: Melati Decoration Medan, 2021

Pada tabel 1.1 diatas, bisa dilihat bahwa terdapat kenaikan jumlah konsumen pada Melati Decoration secara signifikan selama dua tahun yaitu pada tahun 2016 hingga 2018 karena terjadi pengelolaan sistem manajerial dan memiliki kinerja karyawan yang mumpuni. Akan tetapi, pada tahun 2019 terdapat penurunan jumlah konsumen yang disebabkan oleh berkurangnya kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang diberikan oleh Melati Decoration, terutama ketika terjadi masalah pada perusahaan dan akibat adanya pandemi Covid-19 yang membuat berkurangnya acara untuk menghindari keramaian.

Melati Decoration, terutama selama terjadi masalah internal pada perusahaan dan terjadinya pandemi Covid-19 perusahaan merasakan sekali adanya penurunan dalam penjualan jasa mereka. Pada tahun 2019 mengalami penurunan penjualan karena adanya masalah yang melibatkan pemakaian nama Melati Decoration demi kepentingan pribadi dan selama adanya pandemi Covid-19 masyarakat dihimbau untuk tidak menyelenggarakan acara pesta atau acara apapun yang mengumpulkan banyak orang sehingga berdampak langsung kepada Melati Decoration selaku industri jasa dekorasi daripada tahun-tahun sebelumnya.

Hal tersebut mengakibatkan Melati Decoration gagal dalam meningkatkan jumlah konsumen dan bahkan kehilangan beberapa konsumen karena suatu masalah. Meski sebagian konsumen tetap bertahan dalam melakukan pemesanan kembali kepada Melati Decoration karena mereka percaya bahwa Melati Decoration pasti akan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen-konsumennya.

Kesimpulan sementara yang dapat diambil yaitu jika Melati Decoration mampu memberikan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang baik dan terpercaya maka konsumen akan memperoleh kepuasan dan berkomitmen dengan produk dan jasa dari perusahaan tersebut. Akan tetapi, jika sebaliknya yaitu jika kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang diberikan buruk, maka konsumen akan merasa kecewa dan dapat menyebabkan konsumen berpindah ke jasa dekorasi yang lain. Penurunan kepuasan konsumen inilah yang menjadi masalah pada Melati Decoration Medan.

Berdasarkan masalah dan fenomena yang ada maka penulis memutuskan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan pada jasa pada Melati Decoration berpengaruh terhadap kepuasan konsumen maka penulis akan menulis penelitian dalam bentuk tugas akhir yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MELATI DECORATION MEDAN”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif dalam meningkatkan pelayanan serta kualitas pada jasa dekorasi sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya.

1.2 Batasan Masalah

Penulis perlu untuk membatasi permasalahan demi tidak melenceng dari tujuan yang diinginkan yaitu alur bahasan yang tidak relevan serta tidak terarah maka

penelitian ini akan dibahas dengan menentukan beberapa permasalahan yang relevan dengan penelitian berdasarkan waktu, anggaran, dan sumber daya yang diperlukan.

Penulis menetapkan Batasan penelitian ini pada kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat. Selain itu penulis juga akan membatasi objek penelitian dimana penelitian hanya akan dilakukan pada perusahaan Melati Decoration Medan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan diatas maka yang menjadi permasalahan adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Melati Decoration Medan?
2. Bagaimana kinerja karyawan yang ada di Melati Decoration Medan?
3. Bagaimana kepuasan konsumen kepada Melati Decoration Medan?
4. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadapkepuasan konsumen pada Melati Decoration Medan?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari hasil pemaparan rumusan masalah, maka tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Melati Decoration Medan.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan yang ada di Melati Decoration Medan.
3. Untuk mengetahui kepuasan konsumen kepada Melati Decoration Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada Melati Decoration Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini akan dibagi menjadi dua yaitu:

1.5.1 Manfaat Teoritis

- 1 Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sebagai sarana untuk melatih dan menambah wawasan peneliti pada teori yang berkenaan dengan variabel tersebut dalam melakukan penelitian selanjutnya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen khususnya untuk bidang jasa serta dapat meningkatkan kompetensi keilmuan.
2. Bagi universitas, penelitian ini dapat menjadi referensi dan memberikan karya ilmiah sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih spesifik di masa yang akan datang.
3. Bagi peneliti lainnya, penelitian ini semoga bisa menjadi sumber informasi dalam bidang akademis untuk dijadikan bahan pembelajaran bagi peneliti dan pihak lainnya yang akan meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi yang bermanfaat bagi perusahaan sebagai pertimbangan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan upaya peningkatan pelayanan perusahaan dan tentu saja kinerja karyawan terhadap konsumen dan memberikan masukan atau pertimbangan serta pengambilan keputusan untuk merancang strategi pemasaran baru yang efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.