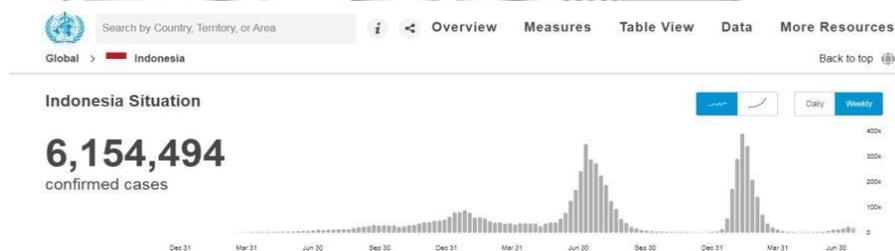


# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tahun 2020 menjadi tahun pertama pandemi COVID-19 melanda Indonesia. Tepatnya pada tanggal 2 Maret 2020 di Depok terdeteksi pasien COVID-19 pertama di Indonesia. Hingga 24 Juli 2022, WHO (*WorldHealth Organization*) mengumumkan terdapat 6.154.494 kasus penderita COVID-19 di Indonesia. Presiden Joko Widodo menandatangani Keputusan Presiden Republik Indonesia (Keppres) Nomor 12 Tahun 2020, bahwa COVID-19 sebagai bencana nasional (BPNP, 2020). Hal ini berdampak terhadap rasa kecemasan masyarakat terhadap COVID-19. Tingkat kecemasan masyarakat meningkat, diantaranya dikarenakan tidak dapat bekerja, tidak dapat leluasa keluar rumah karena takut tertular COVID-19 (Imai, 2020).



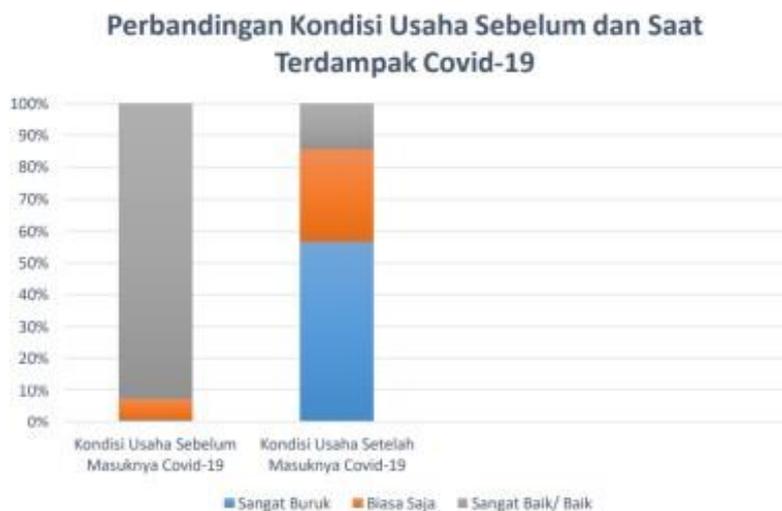
**Gambar 1. Jumlah Penderita COVID-19 Indonesia**

Sumber: <https://covid19.who.int/region/searo/country/id>

Ketakutan akan tertular pandemi membuat masyarakat lebih memilih tidak keluar rumah, dan menjalankan segala aktifitas dan pekerjaan dari dalam rumah atau WFH (Work From Home). Dengan segala aktifitas yang dikerjakan di rumah, maka konsumsi listrik menjadi meningkat, salah satunya penggunaan *air conditioner*. Menurut Rino Gumpar Hutasoit, Senior Manager Niaga dan Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Jabar, kontribusi penggunaan *air conditioner* (AC) mencapai 60-70% dari kenaikan tagihan listrik.

Mitra Teknik adalah sebuah usaha wiraswasta yang bergerak dalam bidang jasa *service air conditioner* (AC) yang berdomisili di Gading Serpong. Mitra Teknik telah melakukan perawatan *service air conditioner* hingga lebih 15.000 unit. Selama pandemi COVID-19 Mitra Teknik masih tetap melayani *service air conditioner* sesuai permintaan konsumen.

Namun dengan adanya peraturan pemerintah mengenai PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) akibat COVID-19 sangat berdampak *negatif* terhadap perekonomian. Menurut Kemenkop pada tahun 2020 menyebutkan bahwa survei menemukan UKM merosot hingga 23% akibat COVID-19 pada November 2020. Dan pada saat pandemi, menurut Kemenkop UKM ada sekitar 37.000 UMKM mengalami penurunan penjualan sebesar 56% (Betty, 2021).



**Gambar 2. Perbandingan Kondisi Usaha Sebelum dan Saat Terdampak Covid-19**

Sumber: Katadata Insight Centre (KIC), 2020

Menurut KIC perbandingan usaha sebelum dan saat terdampak COVID-19 sangat berbanding terbalik, kondisi usaha setelah masuk COVID-19 menjadi 56,8% usaha menjadi kategori sangat buruk dari yang sebelumnya hanya 1%. Masalah tersebut terjadi dikarenakan adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Hal ini yang membuat UMKM sangat terkena dampaknya, begitu juga dengan jasa *service air conditioner*. Jasa *service air conditioner* juga mengalami penurunan. Dapat dilihat dari gambar 3 yang merupakan pendapatan Mitra Teknik sejak Januari 2020 hingga Juni 2022. Pada keadaan normal pendapatan Mitra Teknik dapat mencapai lebih dari 15 juta rupiah per bulan, namun ketika pandemi terutama saat diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pendapatan menjadi turun hingga dibawah 10 juta rupiah per bulan (Mei 2020-September 2021) (dapat dilihat pada

gambar nomor 4).

*Service air conditioner* baiknya dilakukan secara rutin 3 bulan sekali. Sedangkan selama pandemi banyak perusahaan yang menerapkan *Work From Home* (WFH), dan berdampak pada penggunaan *air conditioner* yang meningkat. PwC Global Crisis Survei 2021 menyatakan bahwa 50% responden di Indonesia menjadikan *Work From Home* (WFH) sebagai pilihan permanen bagi karyawan. Menurut Rizal (2020) penggunaan listrik AC mencapai 50%-60% listrik rumah tangga. Penggunaan AC yang meningkat maka perawatan rutin harus lebih diperhatikan, namun terhalang dengan adanya PSBB. Menurut Shantika (2021) hanya 66,7% masyarakat yang dapat menerima tetangga dekat dan saudara, 30% masyarakat yang menerima semua jenis tamu dan 1% masyarakat yang menerima tamu jika ada keadaan mendesak. Keadaan ini sangat mempengaruhi bagi jasa *service air conditioner* karena letak AC pasti di dalam rumah terutama dikamar tidur. Kewaspadaan masyarakat meningkat karena pandemi COVID-19 (Kusuma & Nurchayati, 2021).

UMKM harus dapat memiliki pengetahuan perubahan perilaku dari konsumen yang telah berubah selama pandemi (Hertina, Herdianto & Wijaya, 2021). Karena situasi yang tidak menentu karena COVID-19 perubahan perilaku konsumen berpengaruh terhadap pelaku UMKM. UMKM perlu menerapkan strategi yang berbeda agar bisa *survive* dan stabil disaat pandemi (Utami, 2021). Menurut Anam *et al.* (2021) jasa *service AC* menawarkan kenyamanan dan kepuasan kepada pelanggan ketika melakukan permintaan untuk *service AC*, sehingga pelanggan tidak

akan hanya satu kali melakukan panggilan untuk *service* namun akan kembali lagi karena merasa nyaman dan puas akan kinerja pelayanan *service* yang diberikan, dan akan menjadi pelanggan yang setia bahkan menjadi pelanggan yang akan menarik calon pelanggan lainnya.

Penelitian dilakukan atas saran dari Satti *et al.* (2020), yang melakukan penelitian di Pakistan. Mereka menyarankan untuk dapat melakukan penelitian yang lebih banyak terhadap industri jasa lainnya. Maka penelitian kualitatif ini dilakukan untuk menganalisis *customer satisfaction* pada pelanggan Mitra Teknik selama pandemi COVID-19.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Jasa *service air conditioner* Mitra Teknik merupakan bisnis keluarga yang berdiri sejak tahun 2004. Pemilik tidak mempunyai toko, dan hanya dirumah pribadi pemilik dengan domisili di Gading Serpong, Tangerang. Mitra Teknik khusus menyediakan jasa *service air conditioner*. Jasa *service* meliputi cuci AC, penambahan freon, bongkar atau pasang AC, serta kerusakan lainnya. Dapat dilihat di gambar 4 untuk harga dan jenis jasa yang ditawarkan.

**Harga Jasa AC Mitra Teknik**  
**\*Harga khusus daerah Gading Serpong**

No	Layanan	Harga
1	Cuci AC 0.5-2 PK	Rp75,000
2	Cuci AC 1.5-2 PK	Rp100,000
3	Tambah Freon R22 0.5-1 PK	Rp150,000
4	Tambah Freon R22 1.5-2 PK	Rp200,000
5	Tambah Freon R32/R410 1.5-2 PK	Rp250,000
6	Bongkar	Rp125,000
7	Pasang 0.5-1 PK	Rp250,000
8	Pasang 1.5-2 PK	Rp350,000
9	Bongkar Pasang 0.5-1 PK	Rp400,000
10	Bongkar Pasang 1.5-2 PK	Rp450,000
11	Pipa AC/meter	Rp110,000
12	Pergantian Kapasitor 0.5-1 PK	Rp150,000
13	Pergantian Kapasitor 1.5-2 PK	Rp200,000

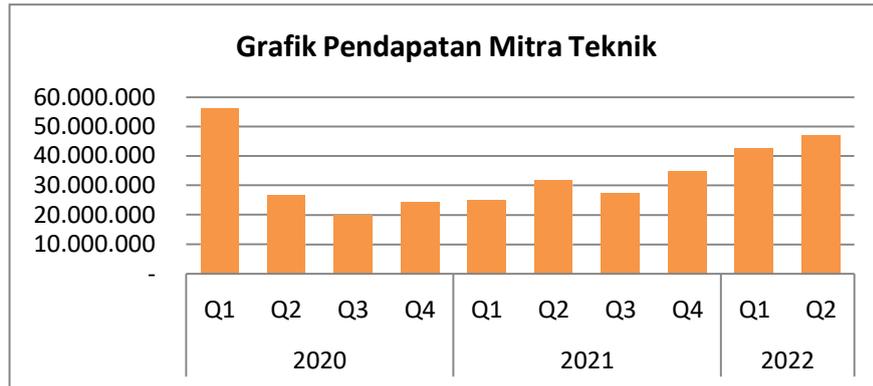


**Gambar 3. Harga Jasa AC Mitra Teknik**

Sumber: Pemilik, Bapak Darsono

Mitra Teknik sejak awal berdiri tidak mempunyai strategi marketing khusus, hanya berdasarkan rekomendasi dari pelanggan ke pelanggan lainnya atau *word of mouth*. Mitra Teknik sangat menjunjung tinggi kejujuran, dan ditanamkan pada pegawai Mitra Teknik maupun *partnership* Mitra Teknik.

Pandemi COVID-19 memberikan dampak yang sangat besar perekonomian di negara manapun. Mitra Teknik juga terkena dampak mengalami penurunan pendapatan yang cukup signifikan. Terjadi penurunan lebih dari 50% pada kuartal 2 di tahun 2020 jika dibandingkan dengan kuartal 1 di tahun 2020 seperti pada grafik 2. Penurunan disebabkan tingginya penderita COVID-19 sehingga pemerintah Indonesia menerapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar).



**Grafik 1. Grafik Pendapat Mitra Teknik**

Sumber: Pemilik, Bapak Darsono

No	Bulan	Pendapatan	Persentase
1	Jan-20	Rp18,000,000	100%
2	Feb-20	Rp23,000,000	28%
3	Mar-20	Rp15,000,000	-35%
4	Apr-20	Rp12,000,000	-20%
5	May-20	Rp8,000,000	-33%
6	Jun-20	Rp6,900,000	-14%
7	Jul-20	Rp6,700,000	-3%
8	Aug-20	Rp6,550,000	-2%
9	Sep-20	Rp6,600,000	1%
10	Oct-20	Rp9,800,000	48%
11	Nov-20	Rp7,800,000	-20%
12	Dec-20	Rp6,700,000	-14%
13	Jan-21	Rp7,250,000	8%
14	Feb-21	Rp8,600,000	19%
15	Mar-21	Rp9,000,000	5%
16	Apr-21	Rp9,150,000	2%
17	May-21	Rp12,700,000	39%
18	Jun-21	Rp9,800,000	-23%
19	Jul-21	Rp9,200,000	-6%
20	Aug-21	Rp8,700,000	-5%
21	Sep-21	Rp9,300,000	7%
22	Oct-21	Rp10,500,000	13%
23	Nov-21	Rp12,000,000	14%
24	Dec-21	Rp12,300,000	3%
25	Jan-22	Rp14,000,000	14%
26	Feb-22	Rp13,500,000	-4%
27	Mar-22	Rp15,200,000	13%
28	Apr-22	Rp15,300,000	1%
29	May-22	Rp16,300,000	7%
30	Jun-22	Rp15,600,000	-4%
		Rp335,450,000	

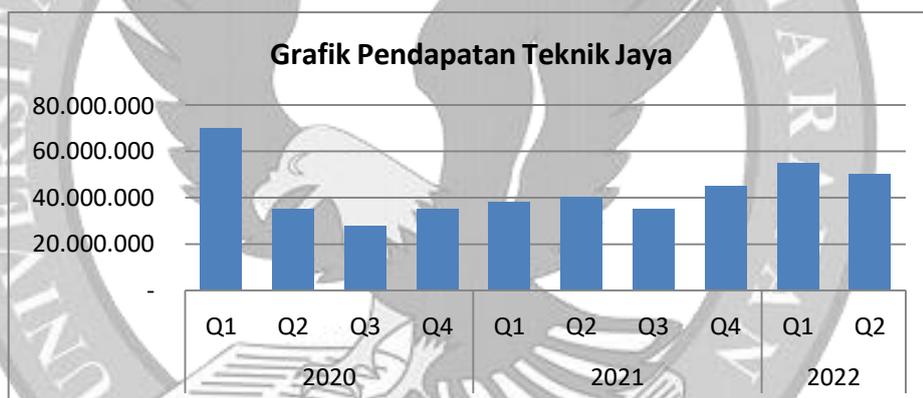
**Gambar 4. Pendapatan Mitra Teknik**

Sumber: Pemilik, Bapak Darsono

Mitra Teknik mengalami penurunan salah satu contohnya adalah pelanggan yang mempunyai bisnis indekos. Dengan adanya pandemi

usaha indekos menjadi sepi karena pelanggan indekos yang merupakan para pekerja dan pelajar tidak lagi memperpanjang kontrak indekos karena kegiatan bekerja dan belajar dilakukan dirumah masing-masing.

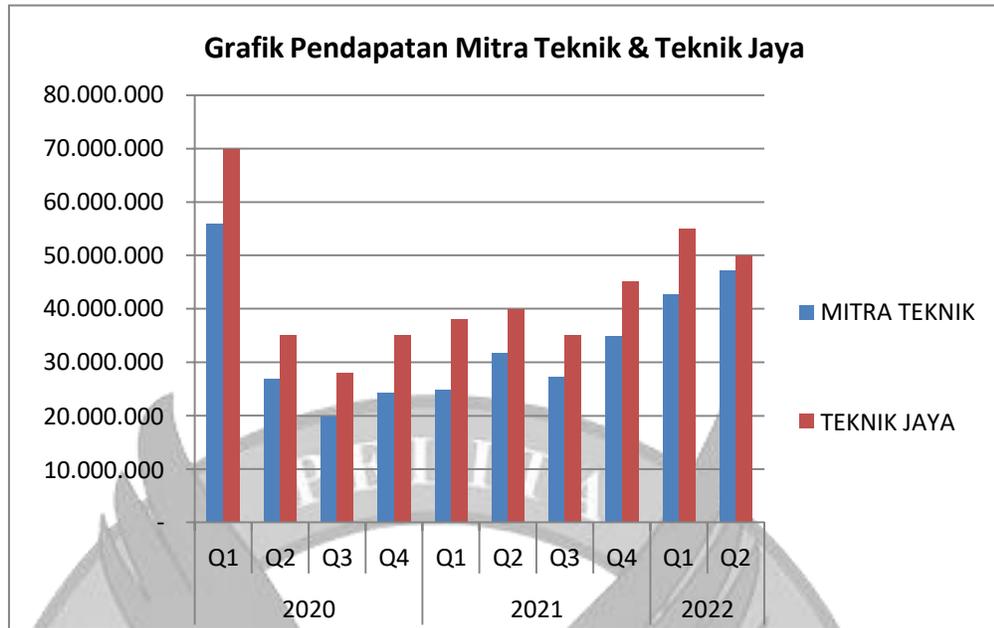
Sebagai pembanding dari pendapatan usaha AC, maka didapatkan juga pendapatan dari Teknik Jaya yang merupakan rekan dari Bapak Darsono pemilik Mitra Teknik. Dalam grafik 3 pendapatan Teknik Jaya dapat dilihat bahwa pendapatan Teknik Jaya juga mengalami penurunan. Dari pendapatan, Teknik Jaya lebih besar dikarenakan mempunyai 8 orang pegawai yang memiliki keterampilan jasa *service AC*. Sedangkan Mitra Teknik hanya 1 orang pegawai tetap.



**Grafik 2. Grafik Pendapatan Teknik Jaya**

Sumber: Bapak Rudi, pemilik Teknik Jaya

Maka dapat dilihat pada grafik 4, perbandingan antara pendapatan Mitra Teknik dan Teknik Jaya memiliki kesamaan grafik yang sama.



**Grafik 3. Grafik Pendapatan Mitra Teknik dan Teknik Jaya**

### 1.3 Pertanyaan penelitian

1. Faktor-faktor strategi apa yang membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan *service* AC Mitra Teknik dan Teknik Jaya selama COVID-19?
2. Bagaimana Mitra Teknik dan Teknik Jaya menerapkan strategi selama pandemi COVID-19?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mencari tahu faktor-faktor apasaja yang pelanggan puas akan jasa *service* AC Mitra Teknik sehingga memanggil kembali untuk jasa *service* dikemudian hari selama pandemi.