

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk mutunya lebih baik. Produk dengan mutu jelek, harga mahal, penyerahan produk yang lambat bisa membuat pelanggan tidak puas, walaupun dengan tingkat kepuasan yang berbeda. Disisi lain, perusahaan juga harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah menjaga kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka keputusan atau ketidakpuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen.

PT. Sentra Grafika Kompumedia adalah penyedia solusi teknologi grafis terkemuka di Indonesia untuk pasar teknik dan multimedia. Sebagai perusahaan jasa, kualitas pelayanan dan komunikasi yang baik sangat penting untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga pelanggan akan kembali menggunakan produk atau layanan dari perusahaan tersebut di masa mendatang. Komunikasi yang baik juga akan membantu perusahaan dalam memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga perusahaan dapat memberikan layanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

PT. Sentra Grafika Kompumedia adalah penyedia solusi teknologi grafis terkemuka di Indonesia untuk pasar teknik dan multimedia, berdasarkan kebutuhan umum dan khusus dengan berkantor di Jakarta. Disamping itu, PT. Sentra Grafika Kompumedia juga menyediakan berbagai jenis *software* yang di butuhkan pelanggan., perusahaan harus memastikan bahwa produk atau layanan yang diberikan berkualitas dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh pelanggan. Perusahaan juga harus memiliki sistem pelayanan pelanggan yang responsif dan efektif, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengakses layanan atau produk yang mereka butuhkan. Meskipun perusahaan telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi, namun belum diketahui seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sentra Grafika Kompumedia.

Meskipun PT. Sentra Grafika Kompumedia telah berusaha secara optimal untuk memberikan pelayanan yang prima, namun tetap perusahaan masih mendapatkan komplain dan keluhan dari pelanggan, perusahaan sangat menyadari, jika komplain dan keluhan pelanggan tidak diperhatikan ini akan berdampak kurang baik bagi perusahaan dan pada akhirnya pelanggan tidak puas dan tidak akan menggunakan jasa perusahaan lagi. Oleh karena itu, penelitian ini akan dilakukan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pelanggan PT. Sentra Grafika Kompumedia.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi kepada pelanggan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi, perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang ada dan menarik pelanggan baru, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dan bersaing dalam pasar yang semakin kompetitif. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sentra Grafika Kompumedia.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Masih terjadi complain dan keluhan dari pelanggan
2. Belum ada pengukuran kepuasan secara rutin kepada pelanggan
3. Komunikasi pegawai customer service masih perlu ditingkatkan terutama dalam mengatasi complain dan keluhan dari pelanggan

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Penulis akan membatasi ruang lingkup penelitian agar pembahasan penelitian ini dapat lebih terperinci dan tidak keluar dari identifikasi masalah yang ditetapkan. Adapun batasan penelitian ini yaitu tentang Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sentra Grafika Kompumedia

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Sentra Grafika Kompumedia ?
2. Apakah komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Sentra Grafika Kompumedia ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Sentra Grafika Kompumedia ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Sentra Grafika Kompumedia ?
2. Untuk mengetahui apakah komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Sentra Grafika Kompumedia ?
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Sentra Grafika Kompumedia ?

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini memberikan pengetahuan dan sebagai sarana dalam mengaplikasikan pengetahuan teori yang telah diberikan di bangku perkuliahan dengan realisasi sebenarnya di lapangan terutama dalam konteks pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi *customer service* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sentra Grafika Kompumedia

### **2. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini menjadi sumber informasi serta mengformulasikan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta komunikasi *customer service* dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

#### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang sebagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.