

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan dunia bisnis semakin maju dengan sangat pesat. Sudah banyak perusahaan-perusahaan baru yang semakin tumbuh dan berusaha untuk menyaingi perusahaan lain yang sudah ada untuk dapat memenangkan persaingan bisnis. Tidak jarang juga ada perusahaan baru memproduksi barang yang sama seperti perusahaan terdahulunya dan mereka berani memberikan penawaran menarik agar dapat menjadi yang utama diantara yang lainnya. Oleh karena itu, dalam mempertahankan eksistensinya dimata konsumen, selain ikut bersaing memberikan penawaran terbaik dari segi harga, segi pelayanan dalam memberikan informasi merupakan salah satu usaha yang dapat dijadikan dasar untuk membuat perbedaan dengan perusahaan lain. Setiap pelayanan informasi yang dilakukan antara satu perusahaan dengan perusahaan lain pasti berbeda. Itulah yang menjadi ciri khas bagi perusahaan itu sendiri. Pelayanan informasi yang jelas dan sesuai dengan keinginan konsumen atau bahkan lebih dari konsumen diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen itu sendiri.

Untuk membentuk kepuasan konsumen, diperlukan individu maupun sekelompok orang yang mampu menjaga kualitas pelayanan perusahaan yaitu seorang humas/*public relation*. Keberhasilan *public relation* ditentukan melalui respon konsumen terhadap layanan informasi yang diberikan. Konsumen menilai kualitas pelayanan informasi dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan dimana baik tidaknya kualitas pelayanan informasi tergantung pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen.

Pelayanan informasi, tidak hanya dilakukan oleh perusahaan jasa, melainkan semua bidang perusahaan termasuk *manufacture*. PT Bola Intan Elastic merupakan perusahaan *manufacture* yang memproduksi aksesoris *bra* dan *underware* berupa elastik maupun tali joger serta webbing untuk sepatu dan sandal. Dikarenakan PT Bola Intan Elastic memproduksi aksesoris yang termasuk sebagai salah satu komponen bahan jadi, maka penjualannya adalah ke pabrik yang membuat bahan jadi. Karena pabrik biasanya tidak hanya menggunakan satu *supplier* untuk memenuhi kebutuhan atau bahan baku produksinya dan sudah menjadi hal yang biasa jika konsumen saling membandingkan antar *supplier* yang satu dengan *supplier* yang lainnya termasuk dari segi pelayanan informasi. Di PT Bola Intan Elastic, belum memiliki humas, namun ada satu divisi yang berperan seperti humas dalam memberikan pelayanan informasi yaitu marketing.

1.2 Masalah Penelitian

Untuk bisa bertahan didunia persaingan kepuasan konsumen harus selalu dipertahankan melalui kualitas pelayanan informasi yang diberikan. Namun hingga saat ini PT Bola Intan Elastic, masih banyak menerima komplain baik melalui email, telepon, maupun keluhan langsung ke atasan mengenai pelayanan informasi. Komplain tersebut berisikan kurangnya

pemberian informasi yang jelas dan lengkap, respon yang lambat, sulit untuk dihubungi dan jawaban atau informasi yang tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Informasi yang tepat dan jelas kepada konsumen sangat dibutuhkan oleh PT Bola Intan Elastic terutama saat konsumen sedang mengajukan *develop product*. Hal ini dikarenakan, informasi yang kurang jelas akan mempengaruhi produk yang dihasilkan. Semakin jelas dan lengkap informasi dan penjelasan yang diberikan, konsumen semakin mengerti dan memahami produk apa yang diinginkan sehingga hasilnya juga akan sesuai dengan konsumen harapan. Begitu juga sebaliknya, kurangnya informasi dan penjelasan akan membuat konsumen merasa biasa saja atau bahkan produk yang dikeluarkan bisa saja tidak seperti yang konsumen harapkan dan hal ini beberapa kali pernah terjadi di PT Bola Intan Elastic. Jika hal ini terjadi pengaruhnya adalah pengeluaran biaya yang semakin besar karena harus *develop* ulang produk hingga sesuai dengan permintaan konsumen atau yang lebih ekstrim konsumen akan beralih ke supplier lain yang bisa memenuhi ekspektasinya terhadap produk yang dikeluarkan.

Sebagai marketing salah satu peran yang diperlukan yaitu sebagai *problem solver* khususnya saat konsumen sedang bingung mengenai suatu produk atau sedang dalam komplain. Pengetahuan akan produk merupakan hal wajib yang harus dikuasai oleh marketing untuk dapat menginformasikan produk kepada konsumen. Namun hingga saat ini tidak semua marketing dapat menjalankan perannya tersebut dikarenakan kurangnya pengalaman dan pengetahuan terhadap produk serta seringnya keluar masuk SDM di bagian marketing.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas rumusan masalah dapat dirumuskan dalam pertanyaan:

“Bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi PT Bola Intan Elastic Dengan Kepuasan Konsumen?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Memperoleh data tentang kualitas pelayanan informasi dari PT Bola Intan Elastic di mata konsumen
2. Mendapatkan data terkait kepuasan konsumen di PT Bola Intan Elastic
3. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan informasi PT Bola Intan Elastic dengan kepuasan konsumen

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat khususnya secara teoritis yaitu:

1. Memberikan pemahaman mengenai kajian teoritis tentang kualitas pelayanan informasi dan kepuasan konsumen
2. Dapat menjadi tambahan bahan referensi dari teori yang digunakan peneliti
3. Dapat memberikan informasi mengenai hubungan kualitas pelayanan informasi PT Bola Intan Elastic dengan kepuasan konsumen

1.4.2 Manfaat Praktis

Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya secara praktis yaitu:

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk dapat lebih mampu meningkatkan kualitas pelayanan informasinya.
2. Mampu memberikan kepuasan bagi konsumennya sehingga dapat bertahan di persaingan yang semakin ketat dan meningkatkan jumlah konsumen baru serta mempertahankan loyalitas konsumen lamanya.
3. Dapat memahami kebutuhan konsumen sehingga pelayanan dan solusi yang diberikan tepat, yang berdampak pada terciptanya kepuasan konsumen