

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era modern yang semakin maju dan berkembang ini persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat, terutama bagi perusahaan pelayanan jasa. Jasa merupakan hal terpenting dalam dunia pemasaran, sistem penyampaian jasa harus sangat diperhatikan sebelum jasa tersebut disuguhkan kepada konsumen. Penerapan sistem penyampaian jasa yang baik sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dan penyampaian jasa terhadap konsumen. Hal-hal tersebut menjadi salah satu faktor kepuasan pelanggan, tetapi masih ada perusahaan yang penerapan sistem penyampaian jasanya tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan. Hal ini bisa menyebabkan kualitas pelayanan yang rendah sehingga tidak sedikit pelanggan yang kecewa karena kurangnya penerapan sistem penyampaian jasa yang sesuai prosedur yang sudah ditentukan.

Sistem penyampaian jasa terdiri dari *physical support* dan *contact personnel*. *physical support* adalah kelayakan fasilitas gedung, ketersediaan peralatan, fasilitas pendukung dan sarana parkir, kenyamanan, keamanan, kondisi ruangan, kebersihan, eksterior, interior, kelengkapan produk yang dijual, kestrategisan lokasi, sirkulasi udara, makanan yang disediakan, tata letak ruangan.

Sedangkan *contact personnel* adalah penampilan, kemampuan, keramahan, daya tanggap, kecepatan, ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kemudahan menemui petugas, kejelasan informasi, dan prosedur pelayanan yang diberikan.

Tjiptono (2005:76-77) mengemukakan bahwa desain penyampaian jasa meliputi aspek lokasi fasilitas, tata letak fasilitas, desain pekerjaan, keterlibatan pelanggan, pemilihan peralatan dan manajemen kapasitas jasa.

Mudie dan Cottam dalam Tjiptono (2005:82-83) mengemukakan keputusan desain penyampaian jasa mempertimbangkan faktor kontak pelanggan, bauran jasa, lokasi konsumsi jasa, desain fasilitas dan aksesoris jasa, teknologi, karyawan, struktur organisasi, informasi, manajemen permintaan dan penawaran, prosedur dan pengendalian.

PT. Karyamas Niaga Manunggal Jaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan dan jasa. Di mana sektor perdagangan dan jasa merupakan bidang usaha yang sangat potensial dan akan terus berkembang. Bidang perdagangan meliputi Stasiun Pengisian Bahan bakar Umum (SPBU) dan bidang jasa meliputi Jasa Angkut/Transportier dan Kontraktor. Dalam menjalankan usahanya, tentu diperlukan perencanaan strategis agar berjalan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Selain perencanaan strategis yang matang, perusahaan juga harus memperhatikan *physical support* dan *contact personnel* apakah sudah sesuai prosedur penyampaian jasa yang ditentukan atau belum.

Operasi dan penyampaian jasa merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam pembentukan suatu jasa. Heskett, et. al. (1997:19) mengemukakan bahwa sangat erat sekali hubungan antara sumber daya internal perusahaan yang menyangkut operasi jasa yang berdampak pada kemampuan pegawai, kepuasan pegawai, loyalitas pegawai, dan produktivitas pegawai dengan pasar sasaran eksternal yang merupakan tujuan pemasaran yang meliputi kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, yang akhirnya mencapai pertumbuhan pendapatan dan keuntungan.

Peneliti mengamati ada kendala pada saat magang di PT. Karyamas Niaga Manunggal Jaya (KNMJ) pada usaha SPBU nya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Yaitu ketidaksesuaian sistem penyampaian jasa dengan prosedur yang ditentukan khususnya pada *contact personnel* sehingga banyak ditemui pelanggan yang kecewa dengan penyampaian jasa pegawai SPBU.

Dari uraian penulis tertarik untuk membahas permasalahan yang memfokuskan pada bagaimana kesesuaian penerapan sistem penyampaian jasa terhadap konsumen. Terkait dengan masalah tersebut maka penulis tertarik menuangkan dalam karya ilmiah dengan judul **“PENERAPAN SISTEM PENYAMPAIAN JASA (*SERVICES DELIVERY SYSTEM*) PADA SPBU MASARAN SRAGEN”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem penyampaian jasa sudah baik dan benar sesuai SOP?
2. Apakah kendala-kendala dalam menyampaikan jasa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui sistem penyampaian jasa yang diberikan kepada konsumen SPBU Masaran Sragen.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam penyampaian jasa di SPBU Masaran Sragen.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dijadikan sebagai media latihan untuk mengaplikasikan kembali teori – teori yang pernah dipelajari selama mengikuti perkuliahan di DIII Manajemen Pemasaran, khususnya tentang manajemen jasa. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan bagi penulis lain yang akan meneliti dengan tema yang sama yaitu sistem penyampaian jasa. Dan dapat menambah koleksi pada perpustakaan fakultas khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

2. Bagi Dunia Bisnis

Hasil penelitian yang telah terangkum akan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak sebagai sumbangan ilmu pengetahuan, menambah wawasan

dan bisa menjadi bahan pemikiran yang baru dan dapat dipergunakan untuk bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan atau keputusan di bidang pemasaran khususnya yang berhubungan dengan penanganan komplain serta keluhan yang baik.

3. Bagi Akademik

Menambah referensi kepustakaan sekaligus pengalaman sebagai wacana pembelajaran dan sebagai bahan masukan dan perbandingan pengembangan ilmu dan teknologi serta pertimbangan bagi perkembangan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara untuk dapat memahami objek yang dibahas. Oleh karena itu pemilihan suatu metode haruslah memperhatikan dan menyesuaikan objek yang bersangkutan. Metode pada hakekatnya memberikan pedoman, tentang cara-cara seorang ilmuwan mempelajari, menganalisa, dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapinya (Soerjono Soekanto, 2006: 6).

1. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan perencanaan dan struktur investigasi yang didapatkan untuk memperoleh jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan studi deskriptif, yaitu menjelaskan karakteristik subyek yang diteliti dan mengkaji berbagai aspek dalam fenomena tertentu. Dalam hal ini penulis ingin mengkaji bagaimana

kesesuaian sistem penyampaian jasa yang diterapkan PT. Karyamas Niaga Manunggal Jaya dengan sistem yang sudah ditentukan.

2. Obyek Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT. KARYAMAS NIAGA MANUNGGAL JAYA yang beralamat di Jalan Ki Mangun Sarkoro No. 119 Sumber, Surakarta.

3. Sumber Data

a. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber yang menjadi objek penelitian, yaitu PT. Karyamas Niaga Manunggal Jaya.

b. Data sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung yang mempunyai hubungan erat dan secara langsung mendukung sumber data primer yang diperoleh dari literatur, buku-buku ilmiah, makalah/hasil ilmiah para sarjana, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data menggunakan beberapa cara, yaitu:

1. Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan pihak perusahaan baik lisan maupun tertulis atas sejumlah data yang

diperlukan. Penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak perusahaan berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Studi Pustaka

Merupakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan bahan-bahan dari dokumen, buku-buku, atau bahan pustaka lainnya berbentuk data tertulis yang menyangkut dengan objek yang diteliti. Seperti halnya profil perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan lain sebagainya.

5. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi tanda, dan mengkategorikan data sehingga dapat ditemukan dan dirumuskan hipotesis kerja berdasarkan data yang diperoleh. Penulis menggunakan metode deskriptif analisis yaitu mencari dan mengumpulkan data, menyusun, menggunakan serta menafsirkan data yang sudah ada sehingga dapat ditarik kesimpulan.