

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah pemotongan ayam (RPA) merupakan salah satu komponen hilir usaha perunggasan. Usaha rumah pemotongan ayam ini mempunyai pengertian yaitu suatu proses kegiatan untuk merubah ayam hidup menjadi bentuk karkas yang siap dipasarkan atau dimasak (*ready to cook*). Dalam kegiatan bisnis termasuk usaha jasa rumah pemotongan ayam tidak dapat dilepaskan dari aspek pemasaran. Salah satu aspek pemasaran yang paling penting dalam usaha jasa rumah pemotongan ayam adalah kualitas pelayanan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan baik dalam bukti fisik, kehandalan produk/jasa, ketanggapan karyawan, jaminan serta empati karyawan. Perusahaan yang memiliki pelayanan yang bagus kepada konsumennya akan memberikan kontribusi sangat besar terhadap perkembangan perusahaan itu sendiri baik dari segi profitabilitas maupun *image* perusahaan di mata konsumen.

Sebagai salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa maka rumah pemotongan ayam diharapkan mampu memanfaatkan perubahan perilaku masyarakat. Pihak rumah pemotongan ayam dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat dan baik, hal itu merupakan tuntutan utama konsumen dimanapun berada. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et al dalam Tjiptono (2005:273) yaitu meliputi dimensi

kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, perhatian, dan jaminan. Dimensi-dimensi tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah pemotongan ayam.

Rumah pemotongan ayam H. Suwardi bukan satu-satunya rumah pemotongan ayam yang merangkap menjadi *broker* atau pemasok di Balikpapan Utara. Ada beberapa tempat rumah pemotongan ayam lain yang bergerak dibidang usaha yang sama antara lain rumah pemotongan ayam H. Kaya, rumah pemotongan ayam bapak Sungkono, dan rumah pemotongan ayam bapak Lukman. Setiap tempat rumah pemotongan ayam ini mempunyai keunggulan masing-masing agar dapat bersaing dan mempertahankan pelanggannya masing-masing.

Adapun keunggulan yang dimiliki rumah pemotongan ayam H. Suwardi dengan rumah pemotongan lain di Balikpapan Utara adalah rumah pemotongan ayam H. Suwardi menjamin akan selalu ada ayam setiap hari, ayam yang dijual kepada pelanggan dijamin dalam kondisi baik dan halal untuk dikonsumsi, pelanggan akan dipermudah dalam hal pembayaran, dan rumah pemotongan ayam H. Suwardi ini sudah mempunyai reputasi yang baik di benak para pelanggan.

Keunggulan-keunggulan tersebut menjadi salah satu modal bagi rumah pemotongan ayam dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas dan jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan

sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti kinerja suatu jasa. Pelayanan sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi apa yang diharapkan.

Rumah pemotongan ayam menyadari pelayanan merupakan salah satu pelanggan. Berdasarkan hasil observasi sementara menunjukkan bahwa pelayanan di rumah pemotongan ayam perlu ditingkatkan, seperti kecekatan karyawan dalam menyiapkan pesanan terkadang karyawan rumah pemotongan ayam kurang sigap dalam menyiapkan pesanan ayam pelanggan, jumlah pesanan ayam pelanggan terkadang kurang tepat sehingga pelanggan komplain kepada pihak rumah pemotongan ayam. Hal tersebut harus segera disikapi oleh pihak rumah pemotongan ayam.

Dengan memperhatikan kualitas pelayanan di rumah pemotongan ayam diharapkan rumah pemotongan ayam cepat tanggap terhadap pelayanan yang masih perlu ditingkatkan sehingga tidak menimbulkan dampak kurang baik yaitu menurunnya kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat diketahui dari para pelanggan yang beralih dari rumah pemotongan ayam H. Suwardi dengan bermacam-macam alasan dari setiap pelanggan.

Konsep layanan konsumen untuk mengukur kepuasan pelanggan memiliki manfaat antara lain 1) Mengetahui apakah proses bisnis berjalan dengan baik atau tidak, 2) Mengetahui dimana harus dilakukan perubahan

dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, 3) Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*).

Bertolak dari uraian diatas, maka judul penelitian yang diambil yaitu:

**“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN RUMAH PEMOTONGAN AYAM (RPA) H. SUWARDI DI BALIKPAPAN UTARA”**

**B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*reponsiveness*), perhatian (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan Rumah Pemotongan Ayam (RPA) H. Suwardi di Balikpapan Utara?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang meliputi kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*reponsiveness*), perhatian (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*) yang perlu untuk ditingkatkan sehingga dapat menciptakan kepuasan pada pelanggan Rumah Pemotongan Ayam (RPA) H. Suwardi di Balikpapan Utara?

**C. Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya dibatasi mengenai dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap

(*reponsiveness*), perhatian (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Rumah Pemotongan Ayam (RPA) H. Suwardi di Balikpapan Utara untuk memudahkan dan memperjelas permasalahan agar permasalahan tidak meluas.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*reponsiveness*), perhatian (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan Rumah Pemotongan Ayam (RPA) H. Suwardi di Balikpapan Utara.
2. Untuk mengevaluasi dimensi kualitas pelayanan manakah yang meliputi kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*reponsiveness*), perhatian (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*) yang perlu ditingkatkan untuk menciptakan kepuasan pelanggan Rumah Pemotongan Ayam (RPA) H. Suwardi di Balikpapan Utara.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi pihak Rumah Pemotongan Ayam H. Suwardi

Sebagai penilaian terhadap kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelanggan, sehingga dapat dijadikan masukan atau informasi dalam mengadakan evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Bagi pihak lain

Dapat digunakan sebagai acuan atau referensi untuk penelitian lebih lanjut.