

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memainkan peran penting dalam perekonomian Indonesia. UMKM juga menyediakan lapangan pekerjaan bagi sebagian besar masyarakat. Dalam upaya mempertahankan daya saing di era globalisasi, kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci keberhasilan UMKM. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan mendorong pertumbuhan bisnis.

UMKM Moncleng, sebagai salah satu pelaku usaha, terus berusaha meningkatkan pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan. Namun, keluhan pelanggan seringkali menjadi indikator adanya celah dalam kualitas pelayanan yang ditawarkan. Keluhan pelanggan, jika dikelola dengan baik, tidak hanya menjadi masukan untuk perbaikan tetapi juga dapat menjadi alat strategis untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan mengembangkan solusi yang baik.

Keluhan pelanggan bagi perusahaan dijadikan sebagai bentuk evaluasi diri dari kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan. Dengan adanya keluhan pelanggan perusahaan dapat mengetahui kelemahan yang ada pada perusahaan dan memperbaiki kelemahan tersebut. Hal ini menyoroti bahwa keluhan pelanggan tidak hanya menunjukkan adanya ketidakpuasan, tetapi juga dapat menjadi sumber informasi yang sangat berharga bagi perusahaan untuk memahami kelemahan operasional dan mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan.

Komplain atau keluhan pelanggan merupakan umpan balik dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negative. Komplain tersebut terjadi bila pelanggan merasa tidak senang/tidak puas dengan standar pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan.

Hal ini menyoroti bahwa keluhan pelanggan tidak hanya menunjukkan adanya ketidakpuasan, tetapi juga dapat menjadi sumber informasi yang sangat berharga bagi perusahaan untuk memahami kelemahan operasional dan mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan. Dengan demikian, penanganan keluhan yang efektif tidak hanya berfungsi untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan, tetapi juga dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan. Dalam konteks ini, keluhan pelanggan dapat dimanfaatkan sebagai sumber data penting untuk mengevaluasi aspek-aspek yang membutuhkan perhatian, seperti kecepatan respons dalam menangani masalah pelanggan, kemampuan staf dalam memberikan solusi, serta kebijakan dan sistem pemulihan layanan yang diterapkan oleh perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keluhan pelanggan yang diterima oleh UMKM Moncleng dan merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus daya saing perusahaan. Melalui pendekatan ini, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan strategi perbaikan layanan di UMKM Moncleng, tetapi juga memberikan wawasan bagi UMKM lain dalam memanfaatkan keluhan pelanggan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Dengan demikian, teori ini membantu bagaimana keluhan pelanggan dapat dimanfaatkan

sebagai sumber data untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan di UMKM Moncleng.

Penelitian yang dilakukan oleh Evi Shofia Nandini (2022) pada PT. Panahmas mengenai keluhan pelanggan yaitu Perusahaan bersikap professional dalam menerima keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Keluhan yang masuk diterima dengan baik, lalu diidentifikasi, kemudian akan diambil keputusan yang tepat. Hal tersebut dapat diterapkan di UMKM Moncleng untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan.

Adapun keluhan yang penulis dapatkan berdasarkan Ulasan Instagram di UMKM Moncleng sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Ulasan Instagram UMKM Moncleng

Sumber : *Screenshot* Ulasan Instagram UMKM Moncleng

Ulasan Instagram menunjukkan keluhan mengenai kualitas pelayanan di UMKM Moncleng. Ulasan komentar ini menunjukkan bahwa pelayanan di UMKM Moncleng *slow respon* yang mengakibatkan pelanggan kesulitan untuk mendapatkan

informasi lebih dari UMKM Moncleng. Keluhan *slow respon* ini membuat pelanggan merasa diabaikan sehingga dapat berdampak besar pelanggan akan pergi.

Dari Ulasan ini, terlihat bahwa kualitas layanan yang tidak konsisten menjadi masalah berkelanjutan yang perlu segera diatasi. Oleh karena itu Analisis keluhan pelanggan dalam meningkatkan kualitas pelayanan menjadi sangat relevan untuk meningkatkan sikap profesional dan kemampuan pelayanan sehingga dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan hal-hal yang terdapat pada latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Keluhan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di UMKM Moncleng Bandung”**

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu menganalisis bagaimana keluhan pelanggan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan fokus penelitian di atas yang di paparkan peneliti, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

- a. Bagaimana keluhan pelanggan di UMKM Moncleng?
- b. Bagaimana kualitas pelayanan di UMKM Moncleng?
- c. Apa saja hambatan dalam menangani keluhan pelanggan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UMKM Moncleng?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ialah sebagai berikut :

- a. Mengetahui keluhan pelanggan di UMKM Moncleng
- b. Mengetahui kualitas pelayanan di UMKM Moncleng
- c. Mengetahui hambatan dalam menangani keluhan pelanggan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UMKM Moncleng.

1.5 Kegunaan Penelitian

Pada dasarnya manfaat dari penelitian ini dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu :

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis berkenaan dengan studi ilmu administrasi bisnis seperti mata kuliah Perilaku Konsumen, Manajemen Pemasaran berupa wawasan, pengetahuan sekaligus diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Hal ini bertujuan agar peneliti mampu mengembangkan ilmu pengetahuan yang dimiliki tentang teori perilaku konsumen, dan manajemen pemasaran yang dipelajari, menambah wawasan dan informasi baru, serta mampu berbagi pengetahuan dan wawasan yang diperoleh dalam penelitian ini.

2. Bagi Instansi/Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan agar dapat memberi masukan yang dapat dipertimbangkan untuk analisis keluhan pelanggan dalam meningkatkan kualitas pelayanan UMKM Moncleng. Serta penulis mampu memberikan ide-ide inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UMKM Moncleng.

3. Bagi Peneliti lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya menjadi referensi atau bahan perbandingan di bidang Administrasi Bisnis serta dapat menginspirasi penulis lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam topik yang sama atau terkait.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan sangat diperlukan agar penulis memperoleh gambaran yang jelas mengenai keseluruhan isi skripsi dan dapat memudahkan pembaca untuk memahaminya. Adapun sistematis pembahasannya sebagai berikut:

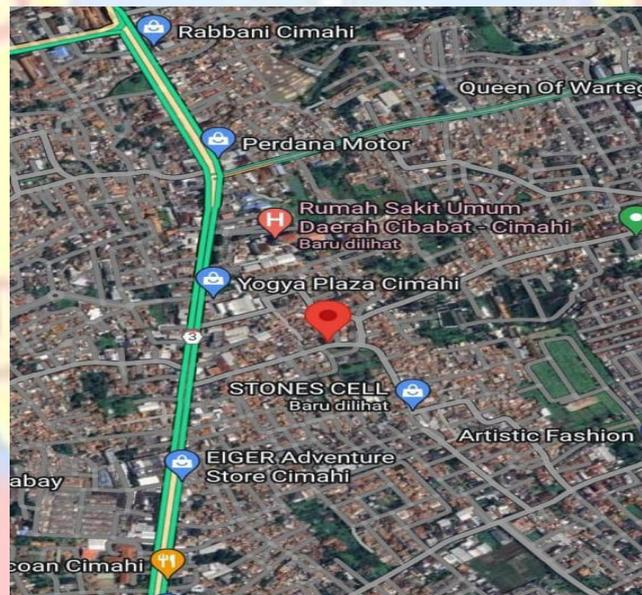
- a) BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan skripsi, lokasi dan waktu penelitian.
- b) BAB II TINJAUAN PUSTAKA, terdiri dari rangkuman teori mengenai ilmu administrasi bisnis, keluhan pelanggan, kualitas pelayanan, kajian atau penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka pemikiran.

- c) BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan Teknik keabsahan data.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Jl. Sentral No.39, Cibabat, Kec. Cimahi Utara, Kota Cimahi, Jawa Barat 40513 Indonesia. Peneliti memilih lokasi ini berdasarkan fenomena-fenomena yang tertera pada latar belakang penelitian.



Gambar 1. 2 Maps Lokasi Moncleng

Sumber : Google Maps

b. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan terhitung sejak bulan November 2024 sampai dengan Selesai.

Tabel 1. 1
RINCIAN WAKTU PENELITIAN

No	Jadwal Aktivitas	2024-2025				
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	Pengajuan Judul Penelitian	■				
2	Pengumpulan Data Awal	■	■			
3	Penyusunan Usulan Penelitian		■			
4	Seminar Usulan Penelitian			■		
5	Revisi Usulan Penelitian			■		
6	Pengumpulan Data				■	
7	Pengolahan dan Analisis Data				■	
8	Penyusunan Hasil Penelitian				■	
9	Sidang Akhir				■	