

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi dan informasi seiring dengan perkembangan zaman, menuntut seluruh sektor sumber daya untuk terus berkembang, begitu pula pada sektor bisnis. Perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan lebih profesional yang terus mengedepankan pelanggan, agar keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Hal ini diharapkan pelanggan akan merasa nyaman dan percaya dengan perusahaan dan produk yang diperjualbelikan.

Seluruh perusahaan di era sekarang dituntut agar dapat merumuskan dan mengembangkan kembali strategi yang akan dipergunakan guna meningkatkan kemampuan untuk bersaing, terutama dalam melayani pelanggan dan konsumen. Usaha dalam menciptakan dan mempertahankan pelanggan, hendaknya agar dijadikan prioritas utama sebuah perusahaan. Strategi untuk perusahaan jasa hendaknya disusun secara sistematis namun menarik, agar pelanggan merasa tertarik untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu pilar utama yang dibutuhkan dalam menjalankan sebuah bisnis yang berfokus pada penyediaan produk dan jasa. Era digital saat ini, seluruh informasi dapat diakses dengan mudah oleh konsumen, dan konsumen juga berkembang semakin cerdas dalam memilih produk dan pelayanan yang menurut mereka sudah memenuhi standar. Kualitas pelayanan jasa, menjadi suatu dorongan yang kuat kepada calon konsumen dalam menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan ini memungkinkan perusahaan agar dapat memahami skema yang diharapkan, dan dibutuhkan oleh pelanggan dalam jangka panjang. Perusahaan akan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan,

dimana perusahaan harus memaksimalkan pengalaman baik pelanggan dan mengurangi pengalaman kurang baik dari pelanggan. Hal ini tentu sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan kepada pelanggan yang akan mempengaruhi tingkat penjualan pada perusahaan.

Menurut Idrus (2019:3), kualitas pelayanan merupakan seluruh rangkaian konsep yang meliputi aspek-aspek yang berkaitan dengan kemampuan, dan perilaku sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan berkaitan secara langsung dengan sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan, dalam pelaksanaannya harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari pelanggannya. Kualitas pelayanan jasa yang telah dirasakan pelanggan akan menentukan suatu persepsi pelanggan terhadap kinerja perusahaan, yang akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Kebutuhan dan keinginan pelanggan yang terus meningkat seiring dengan perkembangan zaman, akan cenderung menuntut pelayanan secara pribadi dan ikut dilibatkan dalam pengembangan sebuah produk layanan jasa.

Klik Aqiqah Bandung merupakan perusahaan yang menyediakan layanan *catering*, dan layanan aqiqah dalam satu tempat. Perusahaan Klik Aqiqah Bandung beroperasi dengan tujuan memberikan layanan aqiqah yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Proses pemberian layanan pada perusahaan Klik Aqiqah Bandung tidak hanya fokus pada produk yang ditawarkan, namun juga pada pengalaman yang akan didapatkan pelanggan, dimulai dari saat pemesanan, hingga pesanan sampai di rumah pelanggan. Klik Aqiqah Bandung akan memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam menonjolkan kualitas pelayanan perusahaan

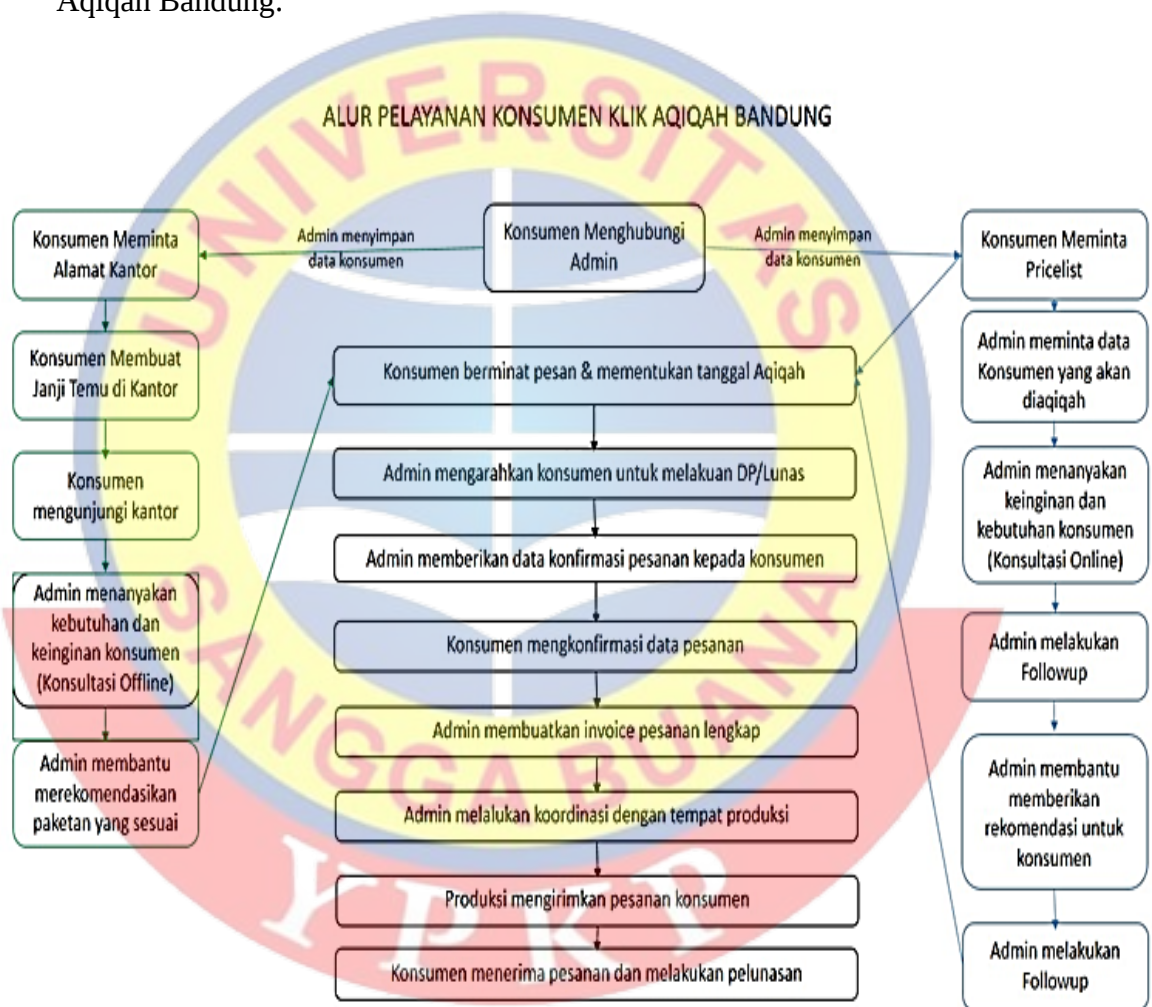
dapat memberikan *branding* pelayanan yang pasti akan didapatkan oleh calon pelanggan dalam promosinya. Hal ini seperti potongan harga, atau garansi jika kualitas produk dan jasa tidak sesuai.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fadilah & Supendi (2024:37-50), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Usaha Toko Kopi Seduh” membahas tentang pengaruh hubungan antara kualitas pelayanan dengan volume penjualan pada toko kopi seduh dengan menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur nilai hubungannya, hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan volume penjualan memiliki pengaruh yang positif dan saling berkaitan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tersebut dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan dan volume penjualan akan selalu saling berkaitan. Jika perusahaan sudah memberikan kualitas pelayanan terbaik maka akan berpengaruh pada tingkat penjualan perusahaan tersebut. Berdasarkan penelitian pendahuluan yang sudah penulis laksanakan, bahwa kualitas pelayanan pada perusahaan Klik Aqiqah Bandung tidak berbanding lurus dengan hasil penjualan di perusahaan. Perusahaan Klik Aqiqah sudah memberikan pelayanan yang baik namun tingkat penjualan perusahaan masih belum stabil.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan melalui admin, dimana pelanggan yang menghubungi admin akan mendapatkan pelayanan yang berbeda, yang akan disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan tersebut. Hal ini didasarkan agar pelanggan mendapatkan pengalaman yang baik dalam menghubungi admin dan mendapatkan jawaban yang sesuai dari pertanyaan yang diajukan oleh calon pelanggan. Kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan dengan melalui admin, dimana pelanggan yang menghubungi admin

akan mendapatkan pelayanan yang berbeda, yang akan disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan tersebut. Hal ini didasarkan agar pelanggan mendapatkan pengalaman yang baik dalam menghubungi admin dan mendapatkan jawaban yang sesuai dari pertanyaan yang diajukan oleh calon pelanggan. Dapat dilihat dari alur pelayanan konsumen di Perusahaan Klik Aqiqah Bandung:



GAMBAR 1.1 ALUR PELAYANAN KLIK AQIQAH BANDUNG

Sumber : Klik Aqiqah Bandung (2024)

Pada gambar 1.1 dapat dilihat bahwa alur pelayanan di perusahaan Klik Aqiqah Bandung sudah terstruktur dan terbagi menjadi dua jenis pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan, baik secara layanan *offline* dan *online*, perusahaan Klik Aqiqah akan memberikan pelayanan yang terbaik. Disamping

alur pelayanan tersebut juga Klik Aqiqah Bandung memiliki *template chat* kepada pelanggan, guna memberikan pengalaman pelayanan yang sama pada Klik Aqiqah Bandung.

Klik Aqiqah Bandung memiliki standar pelayanan dengan menggunakan *template chat* kepada pelanggan. Berikut disajikan *template chat* Klik Aqiqah Bandung:

TABEL 1.1 TEMPLATE CHAT KLIK AQIQAH BANDUNG

NO	Pertanyaan Yang diajukan Konsumen	Balasan Admin Klik Aqiqah Bandung
1	“Assalamu'alaikum Kak. Mau tanya <i>price list</i> ”	 Assalamu'alaikum Kak, Saya admin Dely Siap membantu 🙏 Mohon maaf dengan kaka siapa dari mana? Mohon untuk di save terlebih dahulu kontak kami ya Kak, biar dapat info promo menarik dari Klik aqiqah Bandung 🙏 Kalau boleh tau rencana aqiqahnya untuk laki-laki atau perempuan ka? 🙏 Insha Allah perempuan ka Masyaallah Tabarakallah... Semoga Allah memudahkan dan memberikan kelancaran sampai hari H persalinan ya Kak, sehat deket dan bundanya... Amin yaa mujbas salain... 🙏 Berikut admin kirimkan pricelistnya ya kak Klik Aqiqah ada dekorasi juga kak
2	“Mau tanya kak, kalau prasmanan misal ambil yang paket G, itu porsinya campur olahan daging dan tulang ya?”	 Waalaikumsalam warahmatullah, mau tanya kak, kalau di yang prasmanan itu misal ambil yg G, itu 120 porsi benya campur olahan daging dan tulang ya? Betul ka untuk prasmanan sudah include 2 Menu olahan daging dan tulang ya kak +62 812-2202-0560 Kalau ingin nikah pengemasan per 3-4 porsi gitu bisa kak? Kalau acar formatnya di porsinya juga kak? Untuk acar ada tambah 1.500 ya kak +62 812-2202-0560 Waalaikumsalam warahmatullah, mau tanya kak, kalau di yang prasmanan itu misal ambil yg G, itu 120 porsi benya campur olahan daging dan tulang ya? Admin hitungan terlebih dahulu yah kak 120 porsi 1 ekor (2 Menu Olahan) domba betina Rp 2.340.000 Jasa Masak Rp 500.000 Tambahan acar 120 porsi Rp 180.000 Total 3.020.000 Kalau boleh tau berminat pilih menu yg mana kak? Untuk yg Best seller nya ada Teriyaki dan Gulai Kak Baik ka mohon ditunggu 🙏 Untuk ongkir testfood nya 18.000rb ya kak, boleh langsung ke driver nya nanti Oke kak makasih Dengan senang hati kak, untuk testfood nya sudah sampai yah ka? Silahkan di icip icip terlebih dahulu ya kak 27 November 2024 Assalamu'alaikum kak, mohon maaf mengganggu waktunya, bagaimana kak testfoodnya sudah di cicip? Kalau boleh kami ingin meminta masukan dan review nya kak 28 November 2024 Waalaikumsalam warahmatullah Sore kak, maaf baru ngerespon. Udah dicip, mantap satnya
3	“Kalau <i>test food</i> bisa kak?”	

Sumber : Klik Aqiqah Bandung (2024)

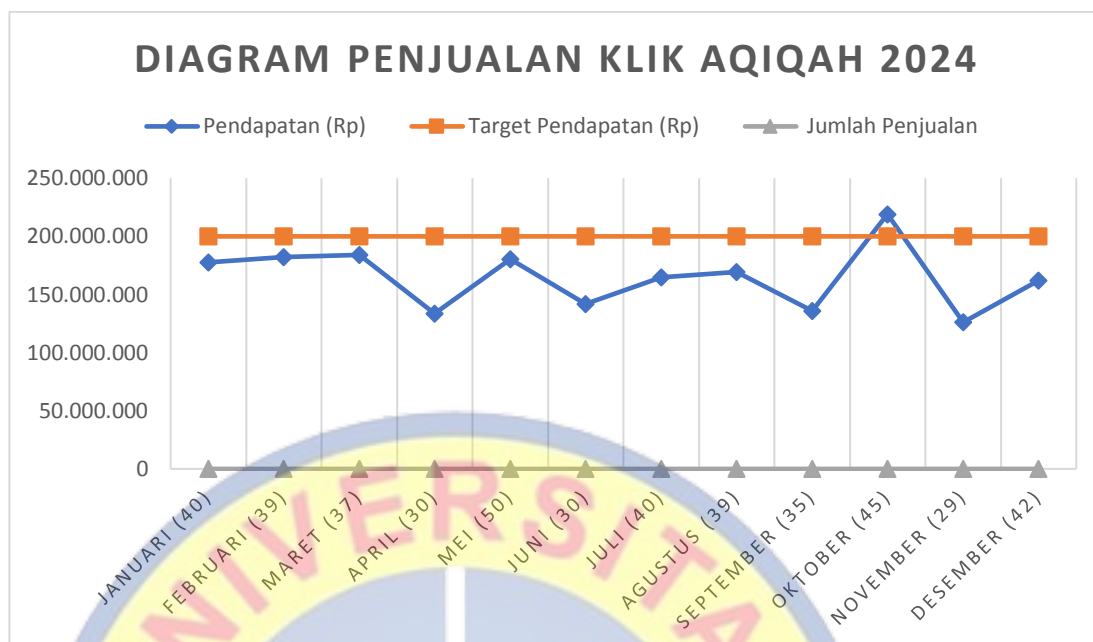
Pada tabel 1.1 menunjukan interaksi langsung antara pembeli dengan admin Klik Aqiqah Bandung, dimana admin akan memberikan jawaban berdasarkan *template* yang sudah ada. Admin Klik Aqiqah Bandung akan selalu mengecek ulang apakah pelayanan yang diberikan sudah memuaskan atau tidak kepada pelanggan.

Penjualan merupakan salah satu tujuan utama terbentuknya bisnis, setelah menghasilkan barang atau jasa, seseorang atau organisasi memiliki tujuan akhir yaitu menjual barang atau jasa yang mereka hasilkan kepada masyarakat, guna memperoleh keuntungan perusahaan. Perusahaan Klik Aqiqah Bandung juga berfokus pada keuntungan dari hasil barang dan jasa yang mereka hasilkan. Berikut daftar target penjualan dan penjualan di perusahaan Klik Aqiqah Bandung:

TABEL 1.2 PENJUALAN KLIK AQIQAH BANDUNG (2024)

No	Bulan	Target Penjualan (Rp)	Jumlah Pesanan	Pendapatan (Rp)	Presentase (%)
1	Januari	200.000.000	40	177.650.000	89%
2	Februari	200.000.000	39	182.220.000	91%
3	Maret	200.000.000	37	184.175.000	92%
4	April	200.000.000	30	133.387.000	67%
5	Mei	200.000.000	50	180.167.000	90%
6	Juni	200.000.000	32	141.915.000	71%
7	Juli	200.000.000	40	164.998.000	82%
8	Agustus	200.000.000	39	169.525.000	85%
9	September	200.000.000	35	135.802.000	68%
10	Oktober	200.000.000	45	219.120.500	110%
11	November	200.000.000	29	126.125.000	63%
12	Desember	200.000.000	42	161.953.500	80%

Sumber : Klik Aqiqah Bandung (2024)



GAMBAR 1.2 DIAGRAM PENJUALAN KLIK AQIQAH BANDUNG

Sumber : Data diolah oleh penulis (2024)

Tabel 1.2 dan Gambar 1.2 memperlihatkan bahwa tingkat penjualan pada perusahaan Klik Aqiqah Bandung mengalami ketidakstabilan pada penjualan setiap bulannya. Hasil penjualan yang telah dilakukan, mayoritas belum dapat memenuhi target penjualan perusahaan yang memiliki nominal Rp.200.000.000,-. Hal ini mungkin didasari oleh beberapa faktor yang mempengaruhi daya beli atau tingkat beli pelanggan.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan Klik Aqiqah Bandung kepada pelanggannya. Penulis memutuskan penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan Pada Perusahaan Klik Aqiqah Bandung”.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan bidang penjualan yang diberikan Klik Aqiqah Bandung selama periode tahun 2024.

1.3 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana kualitas pelayanan bidang penjualan pada perusahaan Klik Aqiqah Bandung?
- b. Apa saja faktor pendukung kualitas pelayanan bidang penjualan pada perusahaan Klik Aqiqah Bandung?
- c. Apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan bidang penjualan pada perusahaan Klik Aqiqah Bandung?
- d. Apa strategi penanganan hambatan kualitas pelayanan bidang penjualan pada perusahaan Klik Aqiqah Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan bidang penjualan pada perusahaan Klik Aqiqah Bandung?
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung kualitas pelayanan bidang penjualan pada perusahaan Klik Aqiqah Bandung?
- c. Untuk mengetahui faktor penghambat kualitas pelayanan bidang penjualan pada perusahaan Klik Aqiqah Bandung?
- d. Untuk mengetahui strategi penanganan hambatan kualitas pelayanan bidang penjualan pada perusahaan Klik Aqiqah Bandung?

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu Administrasi Bisnis, dikhususkan mengenai Etika Bisnis dan Manajemen Pemasaran, serta dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembaca.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi kepentingan perusahaan yang dijadikan fokus penelitian yaitu Klik Aqiqah Bandung, serta dapat memberikan referensi pemikiran, kajian yang menarik dan dapat menambahkan wawasan khususnya bagi penulis, umumnya bagi para pembaca.

1.6 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini sebagai berikut:

a. **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penelitian, lokasi dan waktu penelitian.

b. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi dari rangkuman teori tentang kualitas pelayanan dan penjualan, kajian dan penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka pemikiran teori mengenai kualitas pelayanan dan penjualan.

c. **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

d. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi objek dari penelitian, pembahasan penelitian dan hasil dari penelitian.

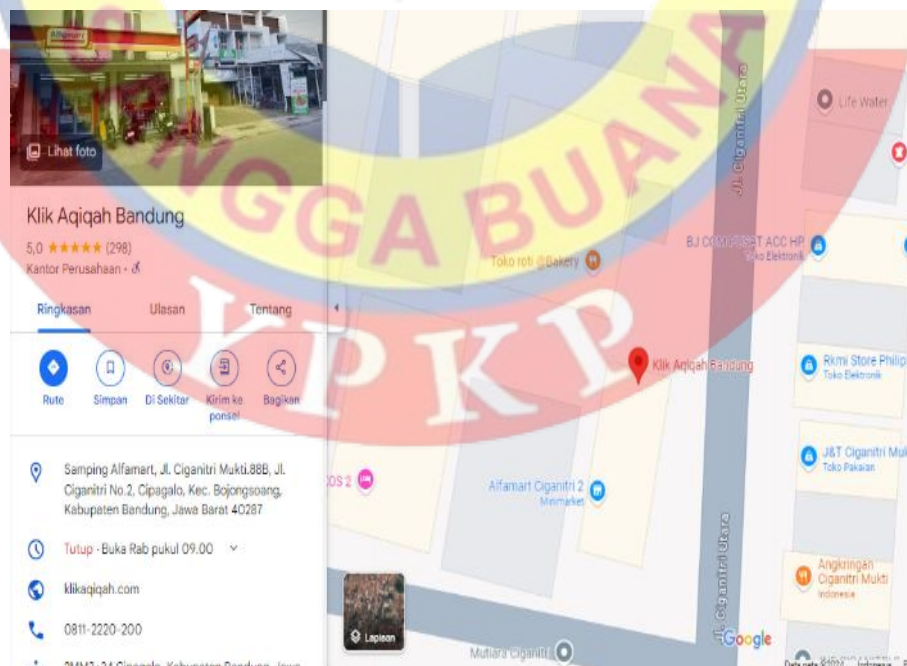
e. BAB V PENUTUP

Berisi simpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang diberikan oleh penulis.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis teliti yaitu pada perusahaan Klik Aqiqah Bandung yang beralamat di Samping Alfamart, Jl. Ciganitri Mukti.88B, Jl. Ciganitri No.2, Cipagalo, Kec. Bojongsoang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40287. Alasan penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan penulis tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klik Aqiqah Bandung yang sudah cukup baik namun pada realitanya tidak berbanding lurus dengan penjualan pada perusahaan yang belum stabil.



GAMBAR 1. 3 LOKASI PENELITIAN (KLIK AQIQAH BANDUNG)

Sumber : Google Maps (2024)

1.7.2 Waktu Penelitian

TABEL 1.3 JADWAL PENELITIAN

NO	Keterangan	Bulan							
		Tahun 2024		Tahun 2025					
		November	Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Masa Bimbingan								
2	Pengajuan Judul Penelitian								
3	Penyusunan Usulan Penelitian								
4	Acc Usulan Penelitian								
5	Seminar Usulan Penelitian								
6	Revisi Usulan Penelitian								
7	Analisis Data								
8	Penafsiran Data								
9	Pelaporan Hasil Penelitian								
10	Acc Skripsi								
11	Sidang Skripsi								
12	Revisi Skripsi								

Sumber : Data diolah oleh penulis (2025)