

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Tuntutan peningkatan kreativitas perusahaan yang tinggi sangat diperlukan untuk memenangkan ketatnya persaingan bisnis di era saat ini. Salah satu wujud kreativitas perusahaan yaitu bagaimana suatu produk/jasa dapat tepat sasaran sesuai pasarnya dan pelanggan semakin berminat yakni dengan menggunakan bauran ritel. Salah satu bauran ritel yang memberikan kontribusi besar dalam era persaingan global adalah strategi produk/jasa melalui peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan dalam perusahaan jasa dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitasnya berdasarkan persepsi pengguna/pelanggan.

Perusahaan jasa konstruksi merupakan suatu usaha yang berkaitan dengan perencanaan, dilanjutkan pelaksanaan serta pengawasan berkaitan dengan konstruksi pembentukan bangunan. Perusahaan di bidang konstruksi tentunya harus dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas jasa layanan dalam rangka meningkatkan daya saing perusahaan agar pelanggannya tidak beralih memakai jasa dari perusahaan lain. Suatu usaha dalam mempertahankan pelanggan yaitu dengan cara memberikan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan unsur yang dominan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Melalui kepuasan konsumen akan memberikan berbagai manfaat, diantaranya meningkatkan kepercayaan konsumen kepada perusahaan, sebagai dasar yang baik dalam menggunakan jasa kembali dan menimbulkan loyalitas pelanggan/konsumen.

Salah satu faktor penyebab loyalitas rendah adalah kurang adanya kepuasan dari pelanggan terhadap produk dan pelayanan selama ini. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang di pikirkan terhadap kinerja yang

diharapkan (Roza et al., 2023)

Kualitas barang dan jasa sesuai kehendak pelanggan sangat menentukan kepuasan pelanggan, sehingga prioritas utama perusahaan adalah jaminan kualitas menjadi tolak ukur keunggulan daya saingnya. Kualitas jasa yang lebih baik atau lebih tinggi kualitasnya jika dibandingkan pesaing itulah kualitas jasa yang baik. Pencapaiannya dengan memenuhi harapan kualitas jasa para pelanggan atau bahkan melampauinya.

PT Konstruksi Indonesia Group adalah perusahaan dalam bidang jasa konstruksi berusaha melaksanakan kegiatan operasionalnya dengan cara memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan untuk memuaskan pelanggan sesuai harapannya. Hal ini sesuai dengan motto PT Konstruksi Indonesia Group, yakni kami akan memberikan pelayanan terbaik merupakan tugas utama bagi perusahaan, Kepuasan pelanggan menjadi dasar strategi operasi bagi setiap jenis usaha terutama perusahaan yang menawarkan jasa dimana tidak ada produksi riil yang dihasilkan secara langsung sebagai upaya untuk memenuhi harapan sebagaimana usaha jenis yang lain yang menawarkan benda/barang sebagai pemuas kebutuhan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan jasa konstruksi”?, oleh karena itu studi ini peneliti tertarik menggunakan metode *customer satisfaction indek* (CSI) dan *importance perfomance analysis* (IPA) ditujukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna dalam hal kualitas pelayanan jasa konstruksi dari PT Konstruksi Indonesia Group

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang masalah tersebut pokok permasalahan yang akan dibahas adalah bagaimana kepuasan pengguna jasa konstruksi PT Konstruksi Indonesia Group.

## **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah yang akan dilakukan pada tugas akhir ini adalah

1. Perusahaan yang di tinjau yaitu PT Konstruksi Indonesia Group
2. Pengguna jasa PT Konstruksi Indonesia Group pada awal tahun 2020- Mei 2024

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Sehubung denugan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di jelaskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis yaitu :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna jasa kepada PT Konstruksi Indonesia Group
2. Menentukan hal-hal yang menjadi prioritas perbaikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa kepada PT Konstruksi Indonesia Group.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin dicapai oleh penulis antaranya adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan konstruksi kepada pengguna jasa.
- b. Dapat menambah pemahaman lebih baik tentang pengaruh dari pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna jasa dalam menggunakan jasa konstruksi.
- c. Bagi mahasiswa sebagai referensi dan literatur kepada mahasiswa teknik sipil dalam penelitian Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang kerja praktik, tujuan dan manfaat, batasan masalah, rumusan masalah, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori-teori serta literatur yang menunjang pada pembuatan tugas akhir ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan pengerjaan tugas akhir mulai dari awal hingga akhir disertai dengan penjelasan metode dan perhitungan yang digunakan.

### **BAB IV HASIL DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan hasil dan saran dari data - data yang didapatkan

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari pengerjaan tugas akhir ini dan saran kedepan terhadap pengerjaan tugas akhir

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**