

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil Perusahaan

PT. Trengginas Jaya merupakan salah satu perusahaan subsidiary dari Yayasan Pendidikan Telkom/Telkom Foundation dan didirikan berdasarkan Akta Notaris Hj. Tetty Surtiati Hidayat, SH. Nomor 3 tanggal 13 Agustus 2012 dan baru beroperasi tanggal 01 Januari 2013 yang bergerak di bidang usaha jasa *Outsourcing, Trading & Business Retail* dan *Property*.

Sejalan dengan perkembangan dan perubahan pasar, maka komitmen Top Manajemen PT. Trengginas Jaya selalu berusaha meningkatkan mutu, inovatif dan kerja sama sinergis untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dan yang dilakukan oleh PT. Trengginas untuk meningkatkannya dengan menambah kualitas dari pekerja yang disediakan oleh perusahaan kemudian memfasilitasi pekerja dengan alat-alat pendukung ataupun edukasi yang membantu dalam memberi pelayanan kepada konsumen seperti seragam, pengetahuan mengenai hal-hal yang dikerjakan. Inovasi yang dilakukan oleh PT. Trengginas ini juga dilakukan sesuai dengan seberapa besar tingkat kepuasan yang diberikan konsumen kepada perusahaan seperti meningkatkan inovasi agar mempermudah pekerja dalam memberikan pelayanan dengan baik dan benar.

Dalam melaksanakan kegiatannya PT. Trengginas Jaya melibatkan seluruh sumber daya manusia yang berasal dari berbagai disiplin ilmu yang mendukung kelangsungan PT. Trengginas Jaya sebagai pengelola Jasa *Outsourcing, Business Retail dan Property* yang berpengalaman serta memiliki kompetensi dibidangnya.

Sebagai perusahaan penyedia Jasa *Outsourcing, Business Retail dan Property*, PT. Trengginas Jaya memegang Komitmen untuk menjaga kualitas, mengutamakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, menjaga kelestarian lingkungan dan menjaga serta meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja. Adapun bidang usaha yang telah dijalankan meliputi:

1. **Bidang *Outsourcing***: Penyedia tenaga *security, customer service*, administrasi, *cleaning service, driver*, dan pengelolaan asrama mahasiswa.
2. **Bidang *Trading dan Business Retail***: Pemenuhan kebutuhan barang dan jasa, penyedia layanan catering, penjualan barang-barang retail dan penyedia jasa laundry.

3. **Bidang Property:** Pemeliharaan atau perbaikan gedung/ bangunan & taman, pemeliharaan AC, penyewaan kendaraan, penyewaan kursi & tenda serta pengelolaan parkir dan jasa konstruksi.

### 1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi dari PT. Trengginas Jaya, yaitu sebagai berikut:

Visi:

Menjadi perusahaan penyedia jasa *Outsourcing*, *Trading* dan *Property* yang professional dan unggul dalam kualitas produk dan layanan, guna mencapai kepuasan pelanggan.

Misi:

1. Menyelenggarakan jasa *outsourcing* dengan cara menyalurkan dan menempatkan tenaga kerja secara professional sesuai dengan bidang keahliannya.
2. Menyelenggarakan jasa *property* dengan cara melaksanakan pembangunan dan pemeliharaan secara mandiri dan professional.
3. Menyelenggarakan pemenuhan kebutuhan barang dan jasa sesuai kebutuhan pelanggan dengan mengutamakan kualitas dan harga yang kompetitif.

### 1.1.3 Logo Perusahaan



**GAMBAR 1. 1**  
**Logo Perusahaan**

*Sumber:* Data Internal Perusahaan, 2019

Makna logo Perusahaan adalah sebagai berikut:

Logo atau lambang PT. Trengginas Jaya yang terbentuk dari dua huruf yaitu “T dan J” yang memiliki arti trengginas jaya yang dimana menjadi nama dari perusahaan tersebut. Sedangkan dari

kata trengginas sendiri berasal dari Bahasa Jawa yang memiliki makna “lincah dan gesit” dengan harapan agar perusahaan ini menjadi lincah dan gesit dalam melakukan usahanya dan di beri Jaya di belakang nama trengginas ini agar menjadi perusahaan yang selalu berjaya dalam kondisi apapun dan bagaimanapun.

### 1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut merupakan struktur organisasi PT. Tringginas Jaya



**Gambar 1. 2**

### Struktur Organisasi Perusahaan

*Sumber:* Data Internal Perusahaan,2019

### 1.1.5 Produk Perusahaan

Berikut merupakan produk/ layanan dari PT. Trengginas Jaya:

a. *Outsourcing*, layanan ini terdiri dari:

1. Penyedia tenaga security, merupakan layanan pengamanan yang dimana memberikan layanan pengamanan yang professional dan memiliki tenaga satuan pengamanan yang professional sesuai tuntutan panggilan tugas serta memiliki personil yang disiplin, jujur berani dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pelanggan.

2. Penyedia tenaga *Cleaning Service*, layanan ini menyediakan layanan pembersihan baik secara harian maupun berkala yang memiliki standar kualitas yang terbaik dengan menyediakan tenaga kerja yang terampil dibidangnya dengan cara kerja menggunakan metode terbaik dan secara konsisten serta cermat dalam menerapkan peralatan dan system pembersihan guna mencapai kesempurnaan dalam pelaksanaan tugasnya.
  3. Penyedia car rental, layanan ini menyediakan jasa transportasi khususnya dalam memberikan layanan penyewaan kendaraan bermotor. Adapun jenis kendaraan yang disewakan meliputi jenis MPV, SUV dan bus baik secara harian, bulanan maupun sewa jangka panjang dengan harga sewa dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
  4. Penyedia tenaga ADM, layanan ini menyediakan tenaga akademik yang memiliki kualitas SDM yang berkompeten.
  5. Penyedia tenaga help desk, layanan ini menyediakan para pekerja yang memiliki kualitas SDM yang professional.
- b. Trading dan *Business Retail*, layanan ini terdiri dari:
1. Pemenuhan kebutuhan barang dan jasa
  2. Mini market (TJ Mart)
  3. Layanan catering
  4. Jasa Laundry
- c. Property, layanan ini terdiri dari:
1. *Building maintenance*
  2. Rental kendaraan
  3. Sewa peralatan pesta/wisuda
  4. Jasa konstruksi

## **1.2 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ekonomi yang semakin pesat dalam bidang bisnis dan jasa layanan tenaga kerja/outsourcing dan menuntut adanya kesiapan dan pelaku ekonomi, peran kepuasan pada konsumen ditujukan untuk mengetahui keberadaan dan keinginan serta harapan konsumen yang diterapkan. Hal ini bertujuan untuk menghindari agar konsumen tidak beralih pada perusahaan yang menawarkan produk/jasa sejenis. Informasi akurat yang sudah dianalisis dari konsumen jika

hasilnya dapat dikelola dengan baik akan menguntungkan perusahaan tentunya dalam melayani kebutuhan konsumen.

PT. Trengginas Jaya adalah Perusahaan yang salah satu produknya menyediakan jasa tenaga kerja yang meliputi pekerjaan yang akan ditempatkan pada perusahaan yang menginginkannya. Pengertian *Outsourcing* sendiri adalah penggunaan tenaga kerja dari luar perusahaan sendiri untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu yang spesifik. Banyak perusahaan sekarang yang merekrut tenaga kerja mereka melalui perusahaan penyedia jasa tenaga kerja atau yang lebih dikenal dengan Perusahaan *Outsourcing* karena perusahaan tidak perlu repot menyediakan fasilitas maupun tunjangan makan, hingga asuransi kesehatan. Sebab, yang bertanggung jawab adalah Perusahaan penyedia jasa tenaga kerja itu sendiri. Perusahaan bisa lebih fokus mengurus bisnis intinya daripada menghabiskan energi, waktu, dan biaya untuk hal-hal yang bersifat teknis (www.indotrading.com, 2019)

**TABEL 1. 1**  
**Nama Perusahaan Jasa Layanan Tenaga Kerja di Bandung**

No	Nama perusahaan
1	PT. CAKRA MANDIRI PERKASA
2	PT. MASADENTA GROUP
3	PT. GRAHA INDOTAMA TARAMADINA
4	CV. INDAH KARYA BERSAUDARA
5	PT. ARYA BAHARI AKBAR

*Sumber:* www.indotrading.com

*Outsourcing* adalah istilah yang dipakai dalam perekrutan tenaga kerja. Memperkerjakan karyawan dalam suatu ikatan kerja *outsourcing* tampaknya sedang menjadi trend bagi pemilik atau pemimpin perusahaan baik itu perusahaan negara ataupun perusahaan swasta. Banyak perusahaan penyedia *outsourcing* menyediakan tenaga kerja aktif untuk perusahaan-perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja dibidang yang dibutuhkan, sehingga perusahaan yang memerlukannya tidak perlu susah payah untuk mencari, menyeleksi maupun melatih tenaga kerja. Sistem *outsourcing* yang dilakukan oleh perusahaan bertujuan untuk pemindahan pekerjaan yang berguna untuk memperkecil biaya produksi atau untuk memusatkan perhatian kepada hal yang lebih utama dari perusahaan tersebut. Hal ini menyebabkan banyak perusahaan yang lebih memilih untuk memperkerjakan buruh *outsourcing*.

Berdasarkan riset oleh divisi riset PPM manajemen survei diketahui bahwa 73% perusahaan menggunakan tenaga *outsourc*e dalam kegiatan operasionalnya, sedangkan sisanya yaitu 27% tidak menggunakan tenaga *outsourc*e. Dari 73% perusahaan yang sepenuhnya menggunakan tenaga *outsourc*e merupakan jenis industri perbankan, kertas, jasa pendidikan, pengolahan karet dan plastik, serta *industry* makanan dan minuman. Sedangkan industri alat berat, mesin dan sarana transportasi (otomotif dan suku cadang) menggunakan tenaga *outsourc*e sebanyak 57.14%. Untuk industri farmasi & kimia dasar (80%), industri telekomunikasi & informasi teknologi (60%) dan industri lainnya sebanyak 50% terdiri dari industri jasa pemeliharaan pembangkit listrik, konsultan, EPC (*engineering, procurement, construction*), pengolahan kayu, kesehatan, percetakan & penerbitan, dan elektronik ([www.pppmanajemensurvei.ac.id](http://www.pppmanajemensurvei.ac.id)).

Konsumen akan merasa puas dan gembira jika harapannya dapat tercapai. Kepuasan konsumen berkaitan erat dengan kualitas, dimana akan berdampak langsung pada image produk/jasa. Jika dikaitkan dengan *industry* jasa, seperti jasa penyedia *outsourcing* maka yang dimaksud dengan produk adalah SDM yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen/organisasi dalam hal pelayanan.

Dengan memahami perilaku konsumen merupakan cara untuk mencapai kepuasan konsumen, konsumen akan terus mencari nilai lebih dari barang yang mereka akan beli. Apabila itu terlaksana dan konsumen merasa puas, konsumen dan perusahaan akan merasakan kepuasan tersendiri, pada masa kini perusahaan akan melakukan apa saja untuk mempertahankan konsumennya, karena mereka sadar menarik konsumen bukanlah hal yang mudah dan membutuhkan banyak biaya. Dengan terciptanya kepuasan konsumen diharapkan konsumen akan menjadi loyal terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, semakin baik layanan yang diberikan kinerja karyawan, maka konsumen akan semakin puas. PT. Trengginas telah melakukan beberapa upaya dalam memberikan pelayanan terbaik mereka seperti memberikan pengetahuan mengenai pelayanan yang baik dan benar, seperti selalu tanggap dan siaga saat penghuni asrama memberikan keluhan.’ Konsumen akan menyatakan puas, jika layanan yang diberikan SDM sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini akan melakukan pembelian ulang atau jasa yang ditawarkan perusahaan, jadi, kepuasan konsumen akan terbentuk jika karyawan berkinerja tinggi untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

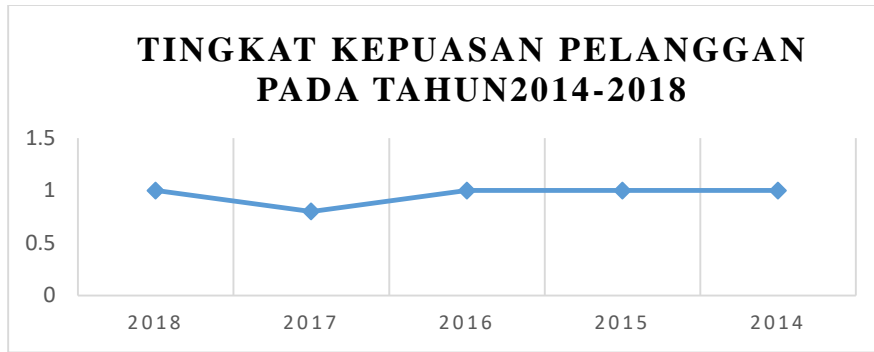
Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memperoleh dan tetap mempertahankan kepuasan konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh kinerja

karyawan itu sendiri, seperti selalu tepat dan sigap saat konsumen memberikan keluhan dan meminta pelayanan yang diinginkan. Mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas kinerja karyawan agar tetap baik merupakan hal yg sulit. Hal ini terjadi karena yang dijual adalah jasa/layanan kepada konsumen. Jika konsumen tidak merasa puas terhadap layanan yang diberikan dapat menandakan terjadinya penurunan kinerja karyawan. Kinerja karyawan diperlukan agar tetap mempertahankan mutu pelayanan kepada konsumen tetap tinggi sesuai dengan harapan harapan perusahaan

Untuk mencapai kinerja yang lebih baik perusahaan harus mampu memanfaatkan *resource* yang ada didalamnya dan memaksimalkan fungsi sumber daya alam (SDM). Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja perusahaan, maka pembentukan SDM yang berkualitas adalah suatu keharusan yang harus dimiliki. Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam hal mencapai tujuan tergantung pada kemampuan yang dimiliki SDM dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan sehingga karyawan diharuskan untuk selalu mampu mengembangkan diri secara proaktif dalam suatu perusahaan. SDM yang diperlukan saat ini adalah sumber daya manusia yang memiliki kinerja.

PT. Trengginas Jaya adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penyedia jasa tenaga kerja yang terletak di Kota Bandung. Perusahaan ini menyediakan tenaga kerja berupa *security*, *customer service*, administrasi, *cleaning service*, *driver*, dan pengelolaan asrama mahasiswa. Menjamurnya perusahaan-perusahaan dibidang jasa penyediaan tenaga kerja/*outsourcing* mengakibatkan adanya persaingan usaha dalam meraih perhatian konsumen. Hal ini mengharuskan PT. Trengginas Jaya dituntut untuk lebih mendalami hal-hal dalam kebutuhan-kebutuhan konsumen, apabila perusahaan yang bergerak dibidang jasa, menjaga kinerja karyawan merupakan salah satu cara untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen. Maka dari itu PT. Trengginas Jaya harus memiliki kualitas layanan tenaga kerja yang baik agar konsumen yang menjadi sasarannya merasa puas dan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

Salah satu perusahaan yang menggunakan jasa layanan PT. Trengginas adalah Universitas Telkom yang terdapat pada asrama putra Telkom, yang menggunakan jasa layanannya berupa *security*, *cleaning service* dan *helpdesk*.



**GAMBAR 1. 3**  
**Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap *Outsourcing* PT. Trengginas**  
*Sumber: Data Intel Perusahaan, 2019*

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dari tahun 2014-2018 stagnan trengnya cenderung menurun mengenai kepuasan pelanggan, penurunan kepuasan pelanggan yang terjadi karena adanya faktor yang terdapat pada kualitas layanan yang diberikan dari jasa *outsourcing* PT. Trengginas Jaya Bandung. Buruknya kualitas jasa yang diberikan dapat menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan bagi perusahaan, dan bisa berdampak bagi *image* maupun pendapatan perusahaan. Mereka yang kecewa akan kualitas layanan yang diberikan perusahaan akan meninggalkan perusahaan dan mencari perusahaan lain yang dianggap lebih unggul, tidak hanya meninggalkan konsumen akan memberikan *feedback* yang buruk terhadap perusahaan dengan memberitahukan pengalamannya kepada orang lain.

**TABEL 1. 2**  
**HASIL SURVEI PENDAHULUAN KEPUASAN MAHASISWA ATAS KUALITAS LAYANAN ASRAMA**

Dimensi Kualitas Layanan	Kinerja Kualitas Layanan	Ketidakpuasan Mahasiswa
Tangible	Air yang keruh dan berbau tidak enak	Mahasiswa tidak puas atas ketersediaan air bersih di asrama
	Fasilitas kantin dan perabotan kamar asrama	85% mahasiswa tidak puas atas kondisi fasilitas tersebut
Emphaty	Karyawan kurang memberi pengertian pada penghuni asrama yang terlambat pulang ke gedung asrama nya	80% mahasiswa tidak puas atas perhatian dan pengertian yang diberikan petugas



Reliability	Jaringan internet sering terputus dan lambat	65% mahasiswa tidak puas atas kehandalan jaringan internet
Responsiveness	Respon yang lambat dari petugas asrama mengenai keluhan air bersih dan jaringan internet.	30% mahasiswa tidak puas atas respon petugas yang lambat
	Petugas terkadang kurang siap dan tanggap dalam merespon dan menangani keluhan yang disampaikan karena karena kesibukan pribadi	35% mahasiswa tidak puas atas respon petugas yang kurang siap dan tanggap untuk menangani
	Sampah asrama yang menumpuk dan berantakan disepanjang lorong yang menimbulkan bau yang tidak sedap	40% mahasiswa tidak puas atas respon petugas yang kerap menyimpan tumpukan sampah <i>Sambungan</i>
Assurance	Karyawan lalai akan titipan (paket) untuk penghuni yang di tujukan sehingga telat dan bahkan tidak tersampaikan	53% mahasiswa tidak puas atas Jaminan yang diberikan petugas <i>Bersambung</i>

*Sumber: Kuesioner kepada 30 Mahasiswa Angkatan 2018 Penghuni Asrama, 2019*

Pada Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh asrama masih kurang, dan kesigapan dan ketangkasan petugas asrama terhadap masalah tersebut juga cukup lambat dimana petugas asrama dianggap kurang baik merespon adanya kekurangan kualitas layanan yang diberikan asrama.

Berdasarkan penjelasan fenomena permasalahan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TRENGGINAS JAYA”

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Layanan Jasa Outsourcing PT. Trengginas Jaya di Asrama Putra Universitas Telkom?

2. Bagaimana Kepuasan Pelanggan Jasa Outsourcing PT. Trengginas Jaya di Asrama Putra Universitas Telkom?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Trengginas Jaya?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Kualitas Layanan Jasa Outsourcing PT. Trengginas Jaya di Asrama Putra Universitas Telkom.
2. Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Jasa Outsourcing PT. Trengginas Jaya di Asrama Putra Universitas Telkom.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Trengginas Jaya di Asrama Putra Universitas Telkom.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai beberapa manfaat antara lain:

##### **1. Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan positif bagi peneliti dibidang Manajemen Pemasaran dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian sejenis yang akan dilakukan selanjutnya.

##### **2. Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk upaya pengelolaan usaha dan penyusunan strategi pemasaran dalam upaya untuk pengembangan bisnis usaha.

#### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

##### **a. Bab 1 PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai obyek dari Tugas Akhir penelitian, latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

##### **b. Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini menguraikan mengenai hasil kajian pustaka penelitian yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Bab ini meliputi uraian mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar

dari analisis penelitian, penelitian terdahulu yang mendukung dengan perumusan masalah dan menyajikan kerangka pemikiran yang dirumuskan penulis.

**c. Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini menguraikan mengenai tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisa data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian yang meliputi penjelasan mengenai jenis penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sampel, serta teknik analisis data yang digunakan.

**d. Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini merupakan penjelasan mengenai hasil deskripsi objek penelitian dan hasil analisis dan pengolahan data beserta pembahasannya, dengan disajikan secara kronologis dan sistematis sesuai lingkup penelitian yang akan dicapai.

**e. Bab V Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi tentang penafsiran dari peneliti mengenai hasil akhir penelitian yang disajikan dalam bentuk kesimpulan dari peneliti yang telah dilakukan serta saran maupun rekomendasi yang dapat diberikan kepada organisasi dari pihak lain.