

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan jasa memegang peran penting dalam mendukung operasional bisnis lintas sektor, salah satunya adalah sektor jasa *cleaning service*. Era bisnis modern, banyak perusahaan lebih memilih untuk menggunakan jasa pihak ketiga dalam pengelolaan kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja, serta meningkatkan efisiensi dan fokus pada kompetensi intinya. Hal ini memunculkan hubungan *Business to Business* (B2B) dimana penyedia jasa seperti perusahaan *cleaning service* menjalin kontrak kerja sama langsung dengan perusahaan pengguna jasa. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang sangat mempengaruhi keberlanjutan kerja sama dalam hubungan B2B.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah keunggulan yang diberikan perusahaan terhadap perusahaan lain sebagai konsumen yang menerima pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen, (Tjiptono, 2020). Kualitas pelayanan yang baik dapat membantu perusahaan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, (Indrasari, 2019). Kualitas pelayanan yang baik akan

membentuk kepercayaan pelanggan, kemudian berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kepercayaan Pelanggan adalah keyakinan konsumen terhadap suatu perusahaan, yaitu bahwa perusahaan akan memenuhi janjinya dan melakukan hal yang benar bagi pelanggan. Kepercayaan pelanggan harus dibangun agar pelanggan selalu merasakan kepuasan. Membangun kepercayaan pelanggan dapat dilakukan dengan cara memenuhi kebutuhan sebagai upaya bahwa Perusahaan dapat diandalkan. Kepercayaan pelanggan adalah kesediaan perusahaan untuk diandalkan mitra bisnisnya, (Kotler dan Keller, 2021). Kepercayaan pelanggan merupakan hal yang penting untuk dijaga karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjadi syarat mutlak bagi perkembangan usaha sebuah perusahaan. Kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya, (Doni, 2017). Kepercayaan pelanggan ini jangan sampai putus, karena dari kepercayaan inilah kepuasan pelanggan dapat terlihat. Jika kepercayaan ini terus ada, maka pelanggan atau vendor merasa puas dengan apa yang diharapkannya. Ini menandakan bahwa kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Perasaan senang atau kecewa ini disebabkan oleh apa yang didapatkan setelah menggunakan produk atau jasa sebuah perusahaan, (Kotler dan Armstrong, 2021). Kepuasan pelanggan adalah level kepuasan yang dimiliki konsumen setelah membandingkan produk atau jasa yang diterima dengan

harapannya. Apabila harapannya terpenuhi, maka level kesenangannya konsumen akan semakin tinggi, (Satriadi, 2021). Pelanggan yang merasa puas cenderung menunjukkan loyalitas dan mempertimbangkan untuk melanjutkan kerja sama. Sebaliknya, pelayanan yang tidak konsisten atau tidak profesional dapat memunculkan keluhan, ketidakpuasan, bahkan pemutusan kontrak kerja.

PT Bumi Daya Plaza merupakan anak perusahaan PT Bank Mandiri dimana perusahaan ini salah satu fokusnya pada bidang pengelola jasa tenaga kebersihan. PT Bumi Daya Plaza termasuk perusahaan *outsourcing* penyedia *cleaning service* yang besar dan telah memiliki banyak pelanggan yang tersebar di seluruh Indonesia, dan sebagian besar User PT Bumi Daya Plaza dari Perbankan, Perusahaan BUMN dan Swasta ternama.

PT Bumi Daya Plaza memiliki Departemen Kebersihan yang memiliki beberapa pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawannya, yaitu *dusting*, *sweeping*, *mopping*, *vacuuming*, *scrubbing*, *glass cleaning*, *toilet cleaning*, dan *vertical cleaning*. Seluruh pekerjaan ini telah tertuang di dalam deskripsi pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh perusahaan.

Pada tahun 2024 PT Bumi Daya Plaza hadir memberikan pelayanan yang mempengaruhi pola hidup orang lain dan kebersihan yang lebih baik di lingkungan PT PAL Indonesia. Pemenuhan jumlah serta ketersediaan peralatan pendukung kebersihan ditambah keterampilan tenaga kebersihannya, membuat kondisi lingkungan kerja menjadi bersih dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan PT Bumi Daya Plaza.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan dalam bidang kebersihan dapat berdampak pada kenyamanan selama proses bekerja di PT PAL Indonesia. Selama tahun 2024, Supervisor PT Bumi Daya Plaza mengungkapkan bahwa terdapat beberapa keluhan dari Unit Kerja PT PAL Indonesia, seperti kualitas kebersihan yang kurang, personel sulit ditemukan ketika terdapat hal *urgent*, serta kurangnya *Grooming*. Keluhan ini diungkapkan secara langsung oleh karyawan PT PAL Indonesia selaku pengguna jasa Tenaga Kebersihan Indoor. Lingkungan yang kotor dan tidak tertata baik menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan PT Bumi Daya Plaza terhadap PT PAL Indonesia adalah kualitas layanan yang kurang baik. Sedangkan kualitas layanan inilah yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pernyataan diatas sejalan dengan penelitian yang hasilnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan yakni *assurance*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, serta *tangible* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (Firga dan Heppy, 2023).

Kasus yang dialami oleh PT PAL Indonesia sebagai vendor PT Bumi Daya Plaza dari beberapa masalah yang ditimbulkan oleh tenaga kebersihan diatas, pihak PT Bumi Daya Plaza tidak langsung menggantinya, sehingga berpotensi membuat vendor kurang percaya dengan kualitas yang diberikan oleh PT Bumi Daya Plaza. Hal ini bila dibiarkan berlarut dan tidak segera ditindaklanjuti, maka akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan. Pernyataan diatas sejalan dengan

penelitian yang hasilnya menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (Firmansyah, 2021).

Beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan mendapat kepercayaan pelanggan sepenuhnya berpotensi akan membangun kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan berupa loyalitas, dan profesionalitas, akan membuat perusahaan vendor merasakan kepuasan yang berujung pada kerjasama jangka panjang antara pihak PT Bumi Daya Plaza dengan perusahaan vendor, khususnya PT PAL Indonesia. Adanya kepercayaan ini juga membuat kepuasan bagi perusahaan vendor. Kepercayaan vendor kepada PT Bumi Daya Plaza yaitu mampu bekerja secara cepat dan tepat serta mengganti tenaga kebersihan dan *office boy* yang tidak kompeten. PT Bumi Daya Plaza juga dapat melakukan rapat koordinasi dengan vendor agar hal-hal penting dapat berjalan baik dan tidak mengecewakan, mengingat permasalahan yang ditimbulkan oleh *manpower* PT Bumi Daya Plaza dapat menyebabkan kepuasan pelanggan menurun.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Bumi Daya Plaza di PT PAL Indonesia”**. Hal ini untuk mengetahui pengaruh antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Bumi Daya Plaza di PT PAL Indonesia?
2. Apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Bumi Daya Plaza di PT PAL Indonesia?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Bumi Daya Plaza di PT PAL Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Bumi Daya Plaza.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PT Bumi Daya Plaza.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan PT Bumi Daya Plaza.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai kalangan. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, yaitu

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi bagi peneliti selanjutnya dan seluruh pihak yang membutuhkan terkait di bidang produktivitas kerja karyawan khususnya terkait dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Penelitian ini diharapkan untuk digunakan sebagai gambaran pihak PT Bumi Daya Plaza dalam memperbaiki masalah yang ada yaitu meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan agar kepuasan pelanggan tercapai.
3. Bagi peneliti agar mengetahui kondisi yang sesungguhnya tentang kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

