

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penjualan merupakan salah satu aspek terpenting dalam aktivitas bisnis. Volume penjualan adalah indikator kunci kinerja keuangan perusahaan yang memberikan gambaran tentang sejauh mana produk atau layanan perusahaan dapat diterima di pasar. Semakin besar volume penjualan, semakin besar pula pendapatan dan profitabilitas perusahaan. Faktor-faktor yang memengaruhi volume penjualan sangat relevan dan penting bagi keberhasilan bisnis. Penurunan volume penjualan dapat menjadi sinyal peringatan bagi perusahaan, karena dapat mengindikasikan masalah dalam berbagai aspek bisnis, seperti pemasaran, manajemen persediaan, atau kepuasan pelanggan. Pada saat yang sama, peningkatan volume penjualan dapat menjadi sumber pertumbuhan dan kesuksesan perusahaan. Faktor-faktor yang memengaruhi volume penjualan sangat kompleks dan beragam, termasuk faktor internal seperti harga, promosi, kualitas produk atau layanan, dan faktor eksternal seperti persaingan pasar, kondisi ekonomi, dan perubahan tren konsumen. Menurut Swastha (2015) ada dua metode untuk mengukur volume penjualan. Pertama, kita dapat mengukurnya dengan mencapai target penjualan yang dapat dihitung berdasarkan jumlah unit produk yang berhasil terjual. Kedua, kita dapat mengukurnya dengan melihat peningkatan jumlah penjualan yang berarti keuntungan yang meningkat dari total nilai penjualan nyata perusahaan dalam suatu periode tertentu. Volume penjualan adalah hasil akhir yang diperoleh oleh perusahaan dari hasil penjualan produk atau jasa mereka. Ini tidak memperhatikan apakah transaksi tersebut dilakukan secara tunai atau dengan kredit, melainkan menggabungkan semua pendapatan yang diperoleh. Ketika volume penjualan meningkat sementara biaya distribusi menurun, maka laba perusahaan akan cenderung meningkat. Sebaliknya, jika volume penjualan menurun, maka laba perusahaan juga akan cenderung menurun. Selain itu kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi keberhasilan suatu perusahaan. Memuaskan kebutuhan konsumen merupakan keinginan setiap perusahaan. Memuaskan kebutuhan konsumen tidak hanya menjadi faktor penting dalam kelangsungan hidup perusahaan, tetapi juga dapat meningkatkan daya saing. Konsumen yang puas

Syifa Khalida, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dengan produk dan jasa cenderung akan membeli produk dan jasa lagi jika muncul kebutuhan yang sama di masa depan. Ini berarti kepuasan konsumen adalah pendorong utama pembelian berulang, yang merupakan mayoritas volume penjualan perusahaan.

Menurut Sudaryono (2016) kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian dimana pilihan yang dipilih paling tidak memenuhi atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan atau ketidakpuasan muncul ketika pelanggan mengevaluasi harapan atas kinerja atau hasil yang mereka terima. Beberapa ahli dan hasil penelitian sebelumnya menemukan bahwa kualitas layanan dan harga merupakan faktor kunci dalam kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman. Kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan bergantung pada beberapa faktor seperti, besarnya biaya untuk beralih ke produk atau jasa yang berbeda, kualitas barang atau jasa pengganti, kesamaan kualitas atau jasa, risiko perubahan, biaya barang atau jasa pengganti, dan perubahan kepuasan terhadap produk baru dibandingkan pengalaman dengan produk sebelumnya yang digunakan. Jika pelanggan puas dengan layanan yang ditawarkan, pelanggan atau pengguna layanan menginformasikan kepada calon pelanggan lainnya tentang kepuasan mereka terhadap layanan tersebut. Namun, jika pelanggan tidak puas dengan layanan yang ditawarkan, maka pelanggan tersebut juga ikut merasakan kekecewaannya. Jika mengecewakan pelanggan, maka melemahkan citra dan eksistensi perusahaan. Kualitas layanan sangat penting untuk mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang.

Berdasarkan pernyataan di atas, peneliti melihat bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang. Konsumen yang puas dengan pelayanan yang diberikan tetap menjadi pelanggan setia dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Di sisi lain, konsumen yang kecewa dengan pelayanan mengungkapkan pendapat negatif yang dapat

Syifa Khalida, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

merusak citra perusahaan dan mungkin membahayakan eksistensi perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti biaya perpindahan, kepatuhan kualitas, risiko perubahan biaya dan perubahan tingkat kepuasan penting untuk menjaga kepuasan pelanggan dan mempengaruhi citra dan eksistensi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus fokus pada kualitas pelayanan prima untuk memaksimalkan kinerja keuangan dan menjaga kepuasan pelanggan dalam jangka panjang. Dalam menghadapi persaingan yang ketat, kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam membangun citra positif dan mempertahankan basis pelanggan setia.

Cansee merupakan bisnis jasa desain grafis yang didirikan pada tahun 2021 dengan menggunakan aplikasi Canva sebagai salah satu alat utama dalam pembuatan desain. Bisnis Cansee menggunakan beberapa platform media sosial, seperti Instagram, Youtube, dan Tiktok, sebagai alat untuk mempromosikan jasanya. Berikut adalah laporan laba penjualan dari bisnis Cansee selama setahun terakhir.



Gambar 1.1 Penjualan Bisnis Cansee periode 2022-2023

Sumber: Data Volume Penjualan Bisnis Cansee (2023)

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa volume penjualan bisnis Cansee mengalami peningkatan dan penurunan secara fluktuatif. Prapenelitian telah dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dan data

Syifa Khalida, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang akurat terkait dengan permasalahan volume penjualan yang fluktuatif disebabkan oleh kualitas pelayanan yang kurang optimal. Bisnis Cansee juga mengakui bahwa terdapat kualitas pelayanan yang kurang optimal disebabkan oleh beberapa hal. Faktor pertama adalah kurangnya komunikasi yang efektif yang dapat menghambat keberhasilan dan kualitas pelayanan. Faktor-faktor yang menyebabkan permasalahan ini termasuk ketidakjelasan informasi yang diberikan kepada pelanggan, respons yang lambat atau kurang responsif, kurangnya dialog dan kolaborasi dalam proses desain dan kurangnya pemantauan serta *follow-up* terhadap komunikasi dengan pelanggan. Faktor kedua adalah keterbatasan sumber daya yang mempengaruhi kemampuan bisnis Cansee dalam memberikan pelayanan yang kurang optimal. Keterbatasan sumber daya seperti anggaran, waktu, dan tenaga kerja dapat menghambat efisiensi dan produktivitas dalam proses desain, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang disediakan. Kurangnya sumber daya tersebut dapat menyebabkan keterbatasan dalam mencapai standar yang diharapkan, penundaan atau keterbatasan dalam inovasi, serta membatasi kemampuan bisnis Cansee dalam memenuhi kebutuhan khusus pelanggan. Faktor ketiga yaitu kurangnya umpan balik dan evaluasi. Ketidakmampuan dalam memperoleh umpan balik dari pelanggan dan kurangnya melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang disediakan dapat mempengaruhi kemampuan bisnis Cansee dalam memberikan pelayanan yang kurang maksimal. Tanpa umpan balik yang memadai, bisnis Cansee tidak memahami secara menyeluruh kebutuhan dan harapan pelanggan, serta tidak dapat melakukan perbaikan yang diperlukan. Selain itu, kurangnya evaluasi dapat menghambat kemampuan bisnis Cansee untuk melihat kelemahan dan kekuatan dalam pelayanan yang disediakan, sehingga sulit untuk melakukan peningkatan yang signifikan.

Melihat adanya permasalahan serta berdasarkan faktor-faktor tersebut peneliti melihat bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai faktor yang perlu ditingkatkan. diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik. Kualitas pelayanan ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan

Syifa Khalida, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dapat diubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk di dalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan. Menurut Tjiptono (2015) 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. Definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2013) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan yang menjadi hal pertama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa

Syifa Khalida, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Daulay & Lubis (2022) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Volume Penjualan di PT Bakri Karya Sarana Batam" dari hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap volume penjualan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, untuk dapat mengatasi permasalahan terkait dengan penurunan volume penjualan, serta dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan adanya peningkatan volume penjualan, maka peneliti tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Jasa Desain Grafis Canva Pada Perusahaan Bisnis Cansee di Ciamis”**. Penelitian ini penting untuk dilakukan mengingat bisnis Cansee saat ini kurang memperhatikan terkait kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan dan hanya berfokus pada strategi pemasaran saja. Untuk dapat mengatasi kekurangan permasalahan tersebut, maka penelitian ini melalui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan untuk dapat meningkatkan volume penjualan dalam perusahaan perlu dilakukan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bisa membantu menyelesaikan permasalahan tersebut sehingga diharapkan nantinya akan berimbas pada peningkatan volume penjualan pada perusahaan bisnis Cansee.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan volume penjualan jasa desain grafis canva pada perusahaan bisnis Cansee di Ciamis ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap volume penjualan jasa desain grafis canva pada perusahaan bisnis Cansee di Ciamis?

Syifa Khalida, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap volume penjualan jasa desain grafis canva pada perusahaan bisnis Cansee di Ciamis?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran umum kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan volume penjualan jasa desain grafis canva pada perusahaan bisnis Cansee di Ciamis?
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap volume penjualan jasa desain grafis canva pada perusahaan bisnis Cansee di Ciamis?
3. Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap volume penjualan jasa desain grafis canva pada perusahaan bisnis Cansee di Ciamis?

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Manfaat dari penelitian ini dapat dilihat dari beberapa aspek, baik secara teoritis maupun praktis, yang meliputi:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai upaya untuk memperkaya pemahaman dalam ranah ilmu pengetahuan yang telah dipelajari selama masa perkuliahan.

2. Manfaat Praktik

Manfaat praktik yang diharapkan yaitu diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan peneliti di antaranya :

- a. Bagi Perusahaan

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai landasan untuk membuat keputusan, terutama dalam hal pemilihan dan penilaian kebijakan pemasaran yang akan diterapkan di masa depan.

- b. Bagi Mahasiswa

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai referensi oleh mahasiswa yang melakukan studi atau penelitian lebih lanjut.

Syifa Khalida, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN JASA DESAIN GRAFIS CANVA PADA PERUSAHAAN BISNIS CANSEE DI CIAMIS
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk mengisi dan memvalidasi pemahaman dalam perkembangan teori di bidang kewirausahaan, terutama dalam konteks pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap peningkatan volume penjualan di perusahaan, yang dapat menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya.