

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Internet mempermudah interaksi antara perusahaan dan konsumen, termasuk dalam hal pengadaan barang dan jasa. Melalui platform online, perusahaan dapat menjangkau lebih banyak konsumen, serta memberikan berbagai kemudahan seperti informasi yang lebih transparan, harga yang kompetitif, dan layanan yang lebih efisien. Namun, agar dapat bersaing dan terus tumbuh di pasar yang sangat kompetitif ini, perusahaan harus dapat memastikan kualitas layanan yang tinggi dan memenuhi ekspektasi pelanggan (Uvet, 2020).

Salah satu pendekatan untuk mencapai tujuan ini adalah dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor krusial yang memengaruhi keberhasilan jangka panjang sebuah perusahaan (Attamimi et al., 2020). Ketika perusahaan mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, kemungkinan besar mereka akan tetap setia dan terus menggunakan layanan yang ditawarkan (Apriasty & Simbolon, 2022). Sebaliknya, jika ekspektasi tersebut tidak terpenuhi, hal ini dapat menimbulkan kekecewaan dan menurunkan loyalitas pelanggan.

PT Selaras Cipta Sempurna Jakarta adalah perusahaan berpengalaman yang menyediakan berbagai layanan, termasuk konstruksi, interior, pengadaan, dan *advertising*. Dengan lebih dari sekian tahun pengalaman, perusahaan ini telah sukses memberikan solusi yang tepat dan inovatif untuk berbagai klien, mulai dari perusahaan swasta, pusat

perbelanjaan, hingga instansi pemerintahan. PT Selaras Cipta Sempurna Jakarta memiliki tim profesional yang sangat terampil dan berdedikasi tinggi, yang selalu berfokus pada kualitas tinggi dan kepuasan pelanggan. Setiap proyek yang dikerjakan ditangani dengan keahlian dan perhatian terhadap detail, memastikan hasil akhir yang memenuhi standar dan ekspektasi klien.

Selain menyediakan layanan konstruksi dan interior, PT Selaras Cipta Sempurna Jakarta juga berperan sebagai distributor resmi berbagai produk melalui platform e-catalog. Perusahaan ini menjual beragam barang seperti pompa air, kulkas, mesin jahit, dan peralatan lainnya untuk mendukung kebutuhan pengadaan instansi pemerintah maupun swasta. Keikutsertaan dalam e-catalog menunjukkan komitmen perusahaan dalam mendukung transparansi dan efisiensi proses pengadaan barang, sekaligus memperluas jangkauan pasar secara digital dan resmi.

Tabel 1.1 Data Penjualan PT Selaras Cipta Sempurna Jakarta

No	Tahun	Target per Bulan	Realisasi per Bulan	Persentase Perbandingan Target/dengan Realisasi (%)
1	2020	100 pcs	90 pcs	90%
2	2021	150 pcs	130 pcs	86,6%
3	2022	120 pcs	115 pcs	95,8%
4	2023	80 pcs	65 pcs	81,25%
5	2024	200 pcs	180 pcs	90%

Sumber : Data PT Selaras Cipta Sempurna Jakarta (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa penjualan PT Selaras Cipta Sempurna Jakarta selama lima tahun terakhir belum mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan. Meskipun terdapat fluktuasi setiap

tahunnya, realisasi penjualan selalu berada di bawah target bulanan, dengan persentase pencapaian tertinggi sebesar 95,8% pada tahun 2022 dan terendah sebesar 81,25% pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan masih menghadapi tantangan dalam memenuhi target penjualan yang diharapkan, sehingga diperlukan evaluasi strategi pemasaran dan operasional untuk meningkatkan kinerja penjualan di masa mendatang. Perusahaan juga memiliki ketentuan pengiriman yang ditetapkan bervariasi tergantung wilayah tujuan, dengan estimasi tercepat 2–3 hari ke Jakarta dan Bandung dan terlama 5–7 hari ke Medan.

Tabel 1.2 Jenis Keluhan Pelanggan (2024)

No	Jenis Keluhan	Frekuensi Keluhan Dalam Satu Tahun (Kejadian)	Standar Keluhan Perusahaan
1	Keterlambatan pengiriman material menghambat jadwal proyek.	3 kejadian	Maksimal 2 kejadian per tahun
2	Pengiriman bahan interior tidak tepat waktu, mengganggu pemasangan.	2 kejadian	0 kejadian (tepat waktu 100%)
3	Pekerjaan konstruksi dan interior tidak sesuai standar.	3 kejadian	Maksimal 1 kejadian per tahun
4	Tim periklanan tidak memahami kebutuhan klien.	2 kejadian	0 kejadian (komunikasi efektif 100%)
5	Hasil pekerjaan konstruksi dan interior mengecewakan.	2 kejadian	Maksimal 2 kejadian per tahun
6	Pengadaan material terlambat, menghambat proyek.	3 kejadian	Maksimal 3 kejadian per tahun

Sumber : Data PT Selaras Cipta Sempurna Jakarta (2025)

Berdasarkan Tabel 1.2, terlihat bahwa sebagian besar jenis keluhan pelanggan di PT Selaras Cipta Sempurna Jakarta pada tahun 2024 melebihi

standar keluhan yang telah ditetapkan perusahaan. Keluhan terbanyak adalah keterlambatan pengiriman material yang terjadi sebanyak 3 kali dalam setahun, jauh di atas batas maksimal 2 kejadian. Selain itu, terdapat 3 kejadian terkait pekerjaan konstruksi dan interior yang tidak sesuai standar, padahal perusahaan hanya mentoleransi 1 kejadian per tahun. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian dalam kualitas layanan dan manajemen waktu yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Meskipun ada beberapa keluhan yang masih dalam batas toleransi seperti keterlambatan pengadaan material (3 kejadian sesuai standar), namun tetap dibutuhkan evaluasi mendalam, khususnya pada divisi logistik, konstruksi, dan komunikasi klien untuk meningkatkan kepuasan dan menjaga reputasi perusahaan.

Menurut manajer PT Selaras Cipta Sempurna Jakarta, permasalahan utama yang dihadapi perusahaan adalah jumlah pelanggan tetap yang stagnan setiap tahunnya, yaitu berkisar sekitar 40 pelanggan. Sedangkan perusahaan menargetkan peningkatan jumlah pelanggan menjadi minimal 50 klien per tahun sebagai bagian dari upaya pengembangan bisnis dan daya saing perusahaan. Pelanggan perusahaan ini mayoritas berasal dari sektor korporat, seperti perusahaan swasta dan instansi pemerintah. Meskipun memiliki pengalaman yang luas dan tim profesional yang terampil, perusahaan masih menghadapi tantangan dalam menarik lebih banyak klien atau memperluas jangkauan pasar. Hal ini mengindikasikan perlunya adaptasi lebih lanjut dalam strategi pemasaran dan pendekatan terhadap

kebutuhan pasar yang terus berkembang, terutama dalam menghadapi dinamika pasar yang semakin dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dan tren digital.

Indikator kepuasan pelanggan di PT Selaras Cipta Sempurna Jakarta dapat dilihat melalui beberapa aspek utama yang mencerminkan persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Indikator tersebut antara lain: (1) Ketepatan waktu penyelesaian proyek, yaitu sejauh mana proyek diselesaikan sesuai jadwal yang telah disepakati; (2) Kesesuaian hasil pekerjaan dengan spesifikasi dan desain, yang mencerminkan kualitas hasil akhir pekerjaan konstruksi dan interior; (3) Responsivitas dan komunikasi, mencakup kecepatan dan kejelasan tanggapan tim terhadap pertanyaan, permintaan, atau keluhan pelanggan; (4) Profesionalisme dan keterampilan tim kerja, yaitu kemampuan tim dalam memberikan layanan secara efektif, efisien, dan ramah; serta (5) Tingkat kepuasan umum, yang dilihat dari niat pelanggan untuk kembali menggunakan jasa perusahaan atau merekomendasikannya kepada pihak lain.

PT Selaras Cipta Sempurna Jakarta perlu mengevaluasi dan memperbarui strategi bisnis serta layanan yang ditawarkan, agar lebih relevan dengan kebutuhan pasar yang terus berubah. Fokus pada peningkatan kualitas layanan dan ketepatan waktu pengiriman akan menjadi kunci utama dalam menarik lebih banyak pelanggan, sekaligus mempertahankan loyalitas yang sudah ada. Pengoptimalan proses internal

dan menggunakan teknologi yang tepat, perusahaan dapat memastikan bahwa proyek selesai tepat waktu dan dengan hasil yang memuaskan, akan meningkatkan reputasi dan daya saing perusahaan di pasar.

Waktu pengiriman dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam keberhasilan PT Selaras Cipta Sempurna Jakarta dalam memenuhi kebutuhan klien. Dalam industri konstruksi dan interior, ketepatan waktu pengiriman dan kualitas layanan yang konsisten memegang peranan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Keterlambatan dalam pengiriman material atau penyelesaian proyek dapat berdampak buruk pada reputasi perusahaan dan hubungan dengan klien (Mawarni, 2022). Waktu pengiriman merupakan ketika pelanggan menerima barang atau layanan dalam waktu yang telah disepakati, mereka merasa dihargai dan lebih cenderung untuk percaya dan kembali menggunakan jasa perusahaan tersebut (Masuku et al., 2024). Sebaliknya, keterlambatan dalam pengiriman bisa menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan, yang dapat merusak reputasi perusahaan.

Selain itu, kualitas pelayanan yang tinggi merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan (Le et al., 2020). Pelanggan akan merasa puas jika layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka (Asawawibul et al., 2025). Dalam sektor konstruksi atau interior, kualitas hasil pekerjaan yang rapi, tahan lama, dan sesuai desain yang diinginkan akan membuat pelanggan merasa puas dan

cenderung merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Kualitas layanan yang baik juga mencakup komunikasi yang jelas, respons cepat terhadap keluhan, serta perhatian terhadap detail. Semua aspek ini memainkan peran penting dalam memastikan bahwa pelanggan merasa puas dan terus mempercayakan proyek mereka pada perusahaan tersebut (Balinado et al., 2021).

Meskipun PT Selaras Cipta Sempurna Jakarta telah memiliki pengalaman panjang dan tim profesional yang andal, perusahaan ini masih menghadapi kendala operasional akibat belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan flowchart kerja yang maksimal dan terdokumentasi dengan baik. Ketidadaan pedoman kerja yang terstruktur membuat alur proses dalam pengiriman, pengerjaan proyek, hingga penanganan keluhan pelanggan cenderung tidak konsisten dan bergantung pada inisiatif masing-masing tim. Hal ini berpotensi menyebabkan keterlambatan, miskomunikasi, serta kualitas layanan yang tidak merata.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Attamimi et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa ketiga faktor tersebut dapat meningkatkan tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Dewantoro et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman memiliki pengaruh signifikan terhadap

kepuasan pelanggan. Namun, fasilitas *tracking* sistem justru memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan di berbagai industri, penelitian yang fokus pada sektor konstruksi, interior, pengadaan, dan *advertising*, khususnya di perusahaan seperti PT. Selaras Cipta Sempurna Jakarta, masih terbatas. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana faktor waktu pengiriman dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri konstruksi dan layanan terkait dengan judul **“PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SELARAS CIPTA SEMPURNA JAKARTA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang ada, penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa pertanyaan berikut:

1. Apakah ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Selaras Cipta Sempurna Jakarta?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Selaras Cipta Sempurna Jakarta ?
3. Apakah ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Selaras Cipta Sempurna Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh antara ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Selaras Cipta Sempurna Jakarta.
2. Menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Selaras Cipta Sempurna Jakarta.
3. Menganalisis pengaruh antara ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Selaras Cipta Sempurna Jakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen Dan Administrasi Logistik

Penelitian ini dapat menjadi referensi empiris dalam pengembangan kurikulum dan studi kasus dengan dunia usaha dan industri. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan ajar yang menggambarkan penerapan ilmu manajemen operasional dan pemasaran secara nyata.

2. Bagi Instansi PT. Selaras Cipta Sempurna Jakarta

Hasil penelitian ini memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya waktu pengiriman dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, perusahaan dapat mengevaluasi dan meningkatkan strategi

pelayanan agar lebih kompetitif dan mampu mempertahankan pelanggan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi dasar untuk pengembangan kajian lebih lanjut dalam bidang kepuasan pelanggan, khususnya di sektor konstruksi, interior, pengadaan, dan advertising. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya literatur akademik serta memberikan arah untuk studi lanjutan dengan variabel atau pendekatan yang berbeda.