BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam persaingan dunia bisnis yang bebas ini, syarat agar suatu perusahaan dapat sukses dalam persaingan adalah perusahaan dituntut untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen dan macam-macam produk yang dipasarkan. Salah satu bagian penting yang berperan dalam menentukan keberhasilan perusahaan adalah dengan pelayanan terhadap konsumen dengan sebaik mungkin. Perusahaan berusaha mencari dan membina karyawan dengan semangat tinggi, menciptakan dan memelihara keunggulan sumber daya manusia yang mampu bersaing. Sumber daya manusia inilah yang pada akhirnya menjadi tulang punggung bagi keberhasilan suatu perusahaan.

Perkembangan dunia bisnis saat ini didorong oleh kemajuan peradaban, pendidikan, ilmu pengetahuan, dan tuntutan daya saing produksi barang dan jasa yang dihasilkan. Pentingnya pengetahuan tentang pasar antara lain pengetahuan tentang pesaing, pelanggan, kualitas pelayanan, inovasi produk, maupun pelayanan yang tidak dimiliki dan dilakukan oleh pesaing, kinerja pemasaran yang terpadu, menuntut efektivitas strategi pemasaran untuk mempertahankan dan mengembangkan keunggulan bersaing suatu perusahaan.

Persaingan bisnis di Kota Bandung maju sangat pesat, diantaranya persaingan dalam bisnis kuliner, salah satunya CV. Amanda Brownies yang bergerak dalam bidang kuliner yaitu memproduksi kue brownies sejak tahun 1999

hingga sekarang, Amanda Brownies semakin banyak diminati oleh banyak kalangan sehingga dapat memasarkan produknya di beberapa outlet Amanda Brownies di Kota Bandung.

Berdasarkan survei awal dan pengumpulan data yang diperoleh dari CV. Amanda Brownies Cabang Ir. H. Djuanda Kota Bandung, dapat diketahui jumlah Outlet atau Kantor Cabang di Bandung sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Outlet yang berada di Kota Bandung

No	Outlet
1	Ir. H. Djuanda (Dago)
2	Lengkong
3	Pasir Kaliki
4	Ujung Berung
5	Ranca Bolang
6	Antapani
7	Setiabudi
8	Cimahi

Sumber: Hasil wawancara dengan Manajer CV. Amanda Brownies Cabang Dago.

Dengan semakin berkembangnya bisnis kuliner saat ini akan mendorong atau mengacu seorang manajer kantor cabang agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memanfaatkan banyaknya inovasi produk yang lebih banyak dibandingkan kantor cabang yang lainnya. Melayani konsumen dengan baik tidaklah mudah, harus memiliki sikap ramah dan sabar demi kepuasan konsumen.

Dalam suatu sistem operasional perusahaan, potensi sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia dengan sebaik mungkin. Dalam pencapaian

tujuan perusahaan banyak unsur-unsur yang menjadi hal penting dalam pemenuhannya. kualitas pelayanan dapat memberikan kontribusi yang sangat besar kepada kepuasan konsumen. Oleh karena itu, perhatian para manajer saat ini lebih diprioritaskan pada pemahaman dampak kualitas pelayanan. Menurut Zeithmal dan Bitner (2000) bahwa kualitas layanan adalah total pengalaman yang hanya dapat di evaluasi oleh pelanggan.

Ketidakpastian faktor eksternal menyebabkan suatu perusahaan berinovasi untuk memenangkan persaingan. Inovasi merupakan salah satu variable yang sangat penting untuk sarana bertahan dalam persaingan, bukan hanya pertumbuhan menghadapi ketidakpastian lingkungan dan kondisi persaingan bisnis yang semakin meningkat. Dalam berinovasi, perusahaan berusaha menciptakan nilai lebih bagi konsumen melalui berbagai macam produk dan melakukan proses produksi yang lebih baik dari pada pesaing. Perusahaan dengan kemampuan berinovasi tinggi akan lebih berhasil dalam merespon lingkungan dan mengembangkan kemapuan baru yang menyebabkan keunggulan kompetitif dan kinerja yang superior. Produk inovasi dapat gagal hanya karena alas an tidak menawarkan dengan desain produk yang unik atau salah perkiraan akan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Inovasi produk seharusnya mampu memberikan nilai tambah dibanding produk sejenis, sehingga dapat menjadikan perusahaan memiliki keunggulan dibandingkan pesaingnya.

Keunggulan bersaingan diartikan sebagai strategi benefit dari perusahaan yang melakukan kerjasama untuk menciptakan keunggulan bersaing yang lebih efektif dalam pasarnya

CV. Amanda Brownies Cabang Ir. H. Djuanda menjalankan peran sebagai pemasar produk Amanda.Sebagai perusahaan yang bermisi menjadi perusahaan penyedia produk dan layanan jasa terbaik, membangun citra positif perusahaan dengan karya yang kreatif dan inovatif, menjadi perusahaan dengan manfaat terbaik bagi karyawan,mitra kerja, dan masyarakat dengan didasari ikatan dan nilai kekeluargaan yang kuat untuk menjadi perusahaan terbesar dan terdepan dengan kualitas produk dan pelayanan terbaik.

Keberadaan CV. Amanda Brownies Cabang Ir. H. Djuanda di Kota Bandung bukanlah waktu yang pendek bagi sebuah cabang perusahaan besar di Kota Bandung, setelah melewati pasang surut, namun sampai saat ini CV. Amanda Brownies Cabang Ir. H. Djuanda tetap mampu bertahan dan memiliki omset cukup tinggi, keberhasilan ini tentunya tidak lepas dari peranan semua pihak terutama sumber daya manusianya.

Berikut adalah hasil dari wawancara awal pada saat observasi yang dilakukan pada CV. Amanda Brownies Cabang Ir. H. Djuanda Kota Bandung, bahwa masih ada karyawan yang berdiam diri ketika ada konsumen dating (tidak mengcapkan selamat dating), kurangnya sikap ramah terhadap konsumen, informasi yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan konsumen, memainkan alat komunikasi pada saat akan melayani konsumen.

Standarisai peraturan haruslah ditanamkan secara ketat agar para karyawan tidak mempunyai peluang untuk lalai terhadap kewajibannya sebagai pekerja yang memiliki kinerja bagus agar dapat menunjang tujuan organisasi itu sendiri.

Berikut tabel survey awal yang dilakukan peneliti untuk mengetahui seberapa besar permasalahan yang ada pada CV. Amanda Brownies Cabang Ir. H. Djuanda Kota Bandung sebagai responden dalam penelitian ini adalah konsumen berjumlah 40 orang :

Tabel 1.1
Data Survey Awal

Variabel	Indikator	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	Kehandalan	60% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan kurang terlatih, 40% responden menyatakan sudah cukup terlatih
	Jaminan	76% responden menyatakan bahwa tidak ada jaminan dalam pelayanan, sedangkan 24% responden menyatakan pelayanan yang diberikan sudah dijamin memuaskan.
	Daya tanggap	64% responden menyatakan pelayanan yang diberikan kurang responsive, 36% responden menyatakan daya tanggap sudah cukup baik dalam segi pelayanan.
	empati	70% responden menyatakan bahwa kurang dalam berempati terhadap konsumen, 30% responden menyatakan sudah cukup memenuhi permintaan konsumen dan cepat tanggap.
	Bukti langsung	67% responden menyatakan bahwa lambannya dalam merespon konsumen, 33% lainnya menyatakan sudah cukup tepat dalam menanggapi dan melayani konsumen.
Inovasi Produk (X_2)	Perluasan lini	70% respoden menyatakan bahwa harus ada produk produk baru agar lebih tertarik lagi 30% lainnya menyatakan produk sudah cukup beragam.
	Produk baru	50% respoden menyatakan bahwa produk sudah banyak dipasaran 50% lainnya menyatakan produk sudah banyak dipasaran tetapi ada yang berbeda.

	Produk benar-benar baru	70% menyatakan produk sudah ada dipasaran 30% lainnya menyatakan masih jarang ditemukan dipasaran.
Keunggulan Bersaing (Y)	Keunikan produk	75% respoden menyatakan desain yang ditawarkan masih standar 25% lainnya menyatakan produk sudah cukup menarik
	Rekomendasi Produk	29% respoden menyatakan kualitas produk masih harus diperhatikan 71% lainnya menyatakan kualitas produk sangat pantas mendapat rekomendasi
	Teknologi yang bersaing	63% respoden menyatakan kurang bersaing dipasaran 37% lainnya menyatakan sudah cukup bersaing.

Sumber : Survei awal yang telah diolah

Dari survey awal diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, faktor-faktor dari variabel yang diteliti perlu adanya perbaikan. 65% responden menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan konsumen, kurangnya maksimalnya kualitas yang diberikan disebabkan karena masih terdapat karyawan yang kurang bersemangat, maupun tata letak yang kurang tepat.

45% responden menyatakan masih terdapat beberapa produk yang memiliki desain kurang menarik, hal ini terjadi disebabkan karena sudah terdapat produk yang sama dipasaran dan sudah terlebih dahulu dikenal oleh konsumen. 60% responden menyatakan bahwa produk agar dibuat lebih menarik agar dapat lebih bersaing karena jenis produk dan harga yang ditawarkan kurang bersaing.

Sama seperti diperusahaan lain kualitas pelayanan Amanda brownies Cabang Ir. H. Djuanda tidak dapat diatur dan dikuasi sepenuhnya, Dalam menciptakan kualitas pelayanan yang berkualitas tinggi, perlu adanya sebuah kerjasama yang baik. Inovasi secara terus menerus sangatlah penting mengingat selain mengantisipasi perilaku konsumen yang cenderung berubah juga karena semakin banyak perusahaan sejenis yang bermunculan dan menawarkan produk-

produk yang tak kalah bagus dengan corak bervariasi dan harga yang jauh lebih murah mendorong perusahaan harus melakukan efisiensi biaya produksi untuk menghasilkan produk yang bersaing dipasaran.

Berdasarkan uraian dan permasalahan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Pada CV. Amanda Brownies Cabang Ir. H. Djuanda Kota Bandung".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Daya tarik yang diberikan oleh CV. Amanda Brownies Cabang Ir. H. Djuanda Bandung cukup berhasil menarik perhatian konsumen selain lokasinya strategis dan berada di daerah yang sering dikunjungi wisatawan outlet ini juga menyediakan produk-produk yang lebih lengkap dibandingkan outlet amanda lainnya. Tetapi kualitas Pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan konsumen menuntut perusahaan agar lebih memperhatikan keinginan dari seorang konsumen harus cepat tanggap dalam menanggapi saran dan kritik dari konsumen, inovasi-inovasi produk masih kurang menarik bagi sebagian konsumen, perusahaan harus melakukan inovasi-inovasi yang lebih kretif dan inovatif secara terus-menerus karena semakin maraknya usaha-usaha sejenis yang menawarkan produk yang lebih menarik, baik dari segi bentuk, kemasan yang bervariasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan, juga keragaman produk yang dimiliki perusahaan agar lebih dapat bersaing dipasaran untuk lebih memuaskan konsumen.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahn di atas, pertanyaan dalam permasalahan iniadalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada CV. Amanda Brownies Kukus Cabang Ir. H. Djuanda Kota Bandung.
2. Bagaimana Inovasi Produk pada CV. Amanda Brownies Cabang Ir. H. Djuanda Kota Bandung.
3. Bagaimana Keunggulan Bersaing pada CV. Amanda Brownies Kukus Cabang Ir. H. Djuanda Kota Bandung.
4. Apakah pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk baik secara parsial maupun simultan pada CV. Amanda Brownies Kukus Cabang Ir. H. Djuanda Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penenlitian ini penulis ingin mengumpulkan data dari berbagai informasi terkait dengan **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Pada CV. Amanda Brownies**

Cabang Ir. H. Djuanda Kota Bandung serta untuk menguji dan menganalisis permasalahan-permasalahan yang ada dalam perusahaan yang diteliti.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan pada CV. Amanda Brownies Kukus Cabang Ir. H. Djuanda Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana Inovasi Produk pada CV. Amanda Brownies Cabang Ir. H. Djuanda Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana Keunggulan Bersaing pada CV. Amanda Brownies Kukus Cabang Ir. H. Djuanda Kota Bandung.
4. Untuk menganalisis apakah pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing baik secara parsial maupun simultan pada CV. Amanda Brownies Kukus Cabang Ir. H. Djuanda Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan kepada pihak manajemen perusahaan guna dalam menentukan langkah yang lebih tepat dalam menentukan Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk pada CV. Amanda Brownies Kukus Cabang Ir. H. Djuanda Kota Bandung.

1.4.2 Keguanaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide-ide untuk penelitian kembali pada penelitian yang akan datang juga sebagai tambahan dalam daftar kepustakaan serta tambahan informasi khususnya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan usulan penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada CV. Amanda Brownies Outlet Dago Bandung, yang beralamat di Jalan Ir.H.Juanda No. 167 Bandung, Penelitian dilaksanakan dari bulan Februari s/d Mei 2013.

Tabel 1.2
Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Keterangan	Tahun 2013															
		Februari				Maret				April				Mei			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Usulan Penelitian																
2.	Pelaksanaan Penelitian																
3.	Bimbingan																
4.	Skripsi																