

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam dunia industri dan bisnis yang semakin kompetitif, kualitas menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Konsumen semakin selektif dalam memilih produk dan layanan, sehingga perusahaan dituntut untuk tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi harapan pelanggan. Untuk itu, diperlukan suatu pendekatan yang sistematis dan terstruktur dalam menjamin mutu, yaitu melalui penerapan sistem manajemen kualitas (SMK).

Sistem manajemen kualitas yang efektif, sistem ini tidak hanya berfokus pada kualitas produk akhir, tetapi juga mencakup seluruh proses operasional dalam perusahaan, mulai dari perencanaan produksi, distribusi, hingga layanan penjualan. Dengan pendekatan yang umum perusahaan dapat memastikan bahwa setiap tahap operasional berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat meminimalkan kesalahan, meningkatkan efisiensi dan memenuhi harapan pelanggan.

Sistem manajemen kualitas adalah proses untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar dan persyaratan kualitas yang telah ditetapkan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan cara yang efektif dan efisien. Selain itu manajemen kualitas juga dapat membantu perusahaan dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing dan keunggulan bersaing perusahaan (Purba & Siswono, 2022). Sistem manajemen kualitas harus dijalankan di seluruh perusahaan untuk melaksanakan manajemen kualitas secara efektif, sehingga semua anggota perusahaan harus berpartisipasi secara aktif. Sistem manajemen kualitas mendefinisikan bagaimana suatu perusahaan menerapkan praktik-praktik manajemen kualitas secara konsisten untuk memenuhi pelanggan dan pasar.

Saat ini, semua perusahaan yang menjadi produsen mengakui kepentingan dari memastikan kepuasan pelanggan dalam setiap aspek produknya (barang atau jasa) yang di perdagangkan. Manajemen tertinggi yang ada di dalam perusahaan umumnya akan semakin menyadari bahwa terdapat keterkaitan langsung antara kepuasan pelanggan dan peningkatan perolehan pangsa pasar. (Prayetno *et al.*, 2024).

Menurut Mulyono & Djatmiko dalam Setiawan, M. U. A., & Raharjo, (2024) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau pesanan yang di harapkan. Pelanggan akan merasa puas bila keinginan pelanggan telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang di harapkan. Dengan adanya sistem manaejemen kualitas yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan suatu perusahaan. Pelanggan yang puas cenderung akan kembali melakukan pemesanan produk atau layanan yang ditawarkan, serta merekomendasikan kepada orang lain. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah penerapan sistem manajemen kualitas. Dengan menerapkan sistem manajemen kuliatas yang baik, diharapkan perusahaan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan secara lebih efektif, karena kini semakin disadari bahwa kepuasan pelanggan aspek yang sangat penting dalam rangka bertahan dalam bisnis usaha dan memenangkan persaingan perusahaan. Mirnawati *et al.*, (2024).

UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli merupakan salah satu pelaku usaha yang bergerak di bidang penjualan grosiran makanan dan minuman (makanan ringan). Dalam menjalankan usahanya masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk persaingan pasar yang semakin ketat serta tuntutan pelanggan terhadap pesanan barang dan layanan yang lebih berkualitas. Sehingga UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli menyadari pentingnya penerapan sistem manajemen kualitas untuk meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan.

UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli telah berupaya untuk menerapkan sistem manajemen kualitas dalam memastikan efektivitas penerapan operasionalnya. Namun, masih terdapat tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam proses penerapan tersebut. Beberapa diantaranya adalah ketidaksesuaian waktu pengantaran pesanan barang kepada pelanggan dan sebagian produk atau pesanan barang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga mengakibatkan sering terjadinya pengembalian barang yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen kualitas di perusahaan ini masih perlu dievaluasi dan ditingkatkan agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem manajemen kualitas terhadap kepuasan pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli.

Dalam konteks manajemen operasional, penerapan sistem manajemen kualitas berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses produksi. Dengan adanya sistem manajemen kualitas, perusahaan dapat mengidentifikasi dan mengurangi beberapa hambatan serta meningkatkan produktivitas. Hal ini pada gilirannya akan berdampak positif terhadap sistem manajemen kualitas yang dihasilkan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Namun dalam beberapa tahun terakhir, UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli mengalami penurunan penjualan yang cukup signifikan. Berdasarkan data internal perusahaan, penjualan mengalami tren penurunan dari tahun ke tahun.

**Tabel 1.1 Target dan pencapaian penjualan**

| Tahun | Target Penjualan (Rp) | Realisasi Penjualan (Rp) | Persentase Pencapaian (%) | Selisih (Rp)  |
|-------|-----------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| 2021  | 1.300.000.000         | 1.200.000.000            | 92,3 %                    | - 100.000.000 |
| 2022  | 1.200.000.000         | 1.050.000.000            | 87,5 %                    | - 150.000.000 |
| 2023  | 1.100.000.000         | 920.000.000              | 83,6 %                    | - 180.000.000 |

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Pada tahun 2021, UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli menetapkan target penjualan sebesar Rp 1,3 miliar, namun hanya mampu mencapai Rp 1,2 miliar atau sekitar 92,3% dari target. Tren penurunan terus berlanjut pada tahun berikutnya, dimana target penjualan diturunkan menjadi Rp 1,2 miliar, tetapi realisasi yang dicapai hanya sebesar Rp 1,05 miliar, atau 87,5% dari target. Kondisi ini semakin memburuk pada tahun 2023, ketika target kembali diturunkan menjadi Rp 1,1 miliar, namun pencapaian tujuan justru turun lebih jauh menjadi Rp 920 juta, hanya 83,6% dari target. Data ini menunjukkan adanya penurunan pencapaian target secara konsisten, yang menyatakan permasalahan dalam strategi bisnis dan penerapan sistem manajemen kualitas usaha dagang. Jika tidak segera dilakukan perbaikan, tren penurunan ini dapat semakin mengancam daya saing dan berkelanjutan usaha dagang di tengah persaingan pasar yang semakin ketat.

Menurunnya pencapaian target penjualan dan meningkatnya selisih antara target dan realisasi menunjukkan adanya masalah operasional yang mempengaruhi daya saing UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli. Salah satu penyebab utama adalah ketidaksesuaian produk dengan harapan pelanggan, yang menyebabkan tingginya tingkat pengembalian barang. Produk yang tidak sesuai spesifikasi atau tidak memenuhi ekspektasi pelanggan dapat menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap usaha dagang. Selain itu keterlambatan pengiriman juga menjadi faktor yang signifikan, karena pelanggan mengharapkan ketepatan waktu dalam penerimaan pesanan barang. Keterlambatan ini mengurangi kepercayaan pelanggan dan meningkatkan kemungkinan pelanggan beralih ke pesaing yang menawarkan layanan lebih baik. Lebih lanjut, kurangnya penerapan sistem manajemen kualitas yang optimal menjadi faktor utama yang memperburuk kondisi ini. Tanpa sistem yang terstruktur, perusahaan kesulitan memastikan bahwa seluruh proses operasional berjalan sesuai standar kualitas yang telah ditetapkan. Akibatnya pelanggan mulai kehilangan kepercayaan dan memilih untuk beralih ke kompetitor yang dapat memberikan layanan yang lebih konsisten dan memuaskan. Jika permasalahan ini tidak segera diatasi, maka akan semakin

berdampak negatif terhadap kinerja usaha dagang dan pencapaian target di masa mendatang.

Selain itu penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor lain sistem manajemen kualitas yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli dapat merumuskan strategi yang lebih menyeluruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini penting untuk menjaga kepuasan pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar perusahaan.

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang di sebarakan kepada pelanggan UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem manajemen kualitas terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen dalam mengambil keputusan.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli.**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka permasalahan yang ada pada penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Ketidaksesuaian waktu pengantaran pesanan barang kepada pelanggan.
2. Pesanan barang sebagian tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

## **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dan mengingat luasan permasalahan masalah yang ada maka peneliti membatasi permasalahan hanya berfokus pada **Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli.**

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut permasalahan dapat dirumuskan yaitu “Apakah penerapan sistem manajemen kualitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli?”

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian sangat penting untuk mengetahui apa yang hendak ingin dicapai dalam penelitian tersebut, dalam penelitian ini peneliti merumuskan tujuan yaitu Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem manajemen kualitas terhadap kepuasan pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

##### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dalam bidang manajemen kualitas, khususnya terkait penerapan Sistem Manajemen Kualitas dalam dunia usaha kecil dan menengah.

##### **1.6.2. Manfaat Praktis**

###### **1. Bagi Penulis**

Merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada jenjang strata satu pada Universitas Nias Fakultas Ekonomi.

###### **2. Bagi Universitas Nias**

Sebagai bahan tambahan referensi untuk mengembangkan ilmu dan kajian dalam penerapan sistem manajemen kualitas di lingkungan Universitas Nias Fakultas Ekonomi.

###### **3. Bagi Objek Penelitian**

Sebagai masukan sekaligus bahan evaluasi dalam melaksanakan peningkatan sistem manajemen kualitas terhadap kepuasan pelanggan di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli.

###### **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Selain manfaat sebelumnya, penelitian ini memiliki manfaat bagi peneliti selanjutnya adalah dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pedoman untuk melakukan penelitian selanjutnya.