

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di tengah persaingan bisnis yang kian ketat, kualitas layanan telah menjadi salah satu faktor yang sangat krusial bagi keberhasilan sebuah perusahaan yang dikutip dari (Azhari & Ali, 2024). Masyarakat yang semakin sadar akan pentingnya pelayanan yang memadai dan memuaskan, membuat tuntutan terhadap kualitas layanan semakin tinggi. Tidak hanya perusahaan besar, tetapi juga perusahaan yang melakukan pergerakan di sektor jasa, seperti layanan *cleaning service*, dituntut untuk mampu menjaga kualitas pelayanan agar tetap dapat bersaing di pasar yang penuh dengan pilihan.

Menurut (Haryanto & Sari, 2020) layanan *cleaning service* adalah salah satu sektor industri jasa yang memiliki peran yang sangat penting, terutama di kota-kota besar yang padat penduduk dan aktivitas. Layanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kebersihan gedung perkantoran, rumah tinggal, hingga fasilitas komersial lainnya. Dengan demikian, mutu pelayanan dari penyedia jasa *cleaning service* memiliki peran penting dalam menciptakan kenyamanan, menjaga kebersihan, serta membentuk citra positif bagi perusahaan atau individu yang menggunakan layanan tersebut.

Di Indonesia, PT. XYZ termasuk perusahaan yang bergerak dalam penyediaan jasa *cleaning service*. Meskipun perusahaan ini telah memiliki basis pelanggan yang cukup luas, namun persaingan yang semakin ketat dan tingginya ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan menuntut PT. XYZ untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanannya. Berdasarkan hasil observasi awal, meskipun Perusahaan telah mengambil berbagai langkah untuk mempertahankan mutu layanan yang diberikan, beberapa pelanggan masih mengeluhkan beberapa aspek layanan yang kurang memadai.

Penulis telah menemukan beberapa fenomena dimana ditunjukkan pada beberapa gambar yang dapat menggambarkan bahwa kinerja dari *cleaning service*

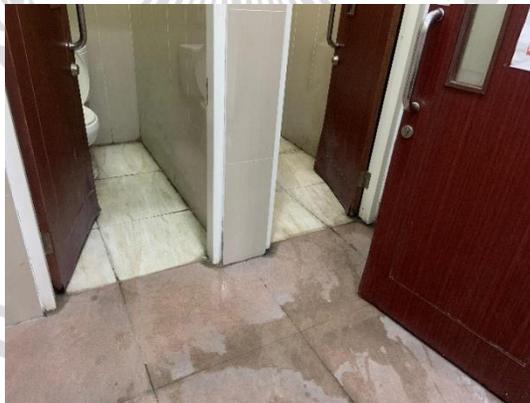
PT. XYZ sangat perlu untuk dievaluasi yang dapat dilihat melalui gambar dibawah ini :



Gambar 1.1 Fenomena mangkuk yang sudah berjamur

Gambar tersebut menunjukkan sebuah mangkuk yang ditinggalkan dalam waktu lama sehingga ditumbuhi jamur di permukaannya. Kondisi ini mencerminkan bahwa kinerja layanan *cleaning service* perlu untuk diperbaiki

Selain itu, penulis juga menemukan fenomena lain dimana kondisi lantai kamar mandi yang sering menggenang dan tidak ada tindakan yang dilakukan oleh *cleaning service* yang ditunjukkan pada gambar di bawah ini :



Gambar 1.2 Fenomena lantai kamar mandi yang menggenang

Untuk menguatkan argumen, penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa mahasiswa, tendik maupun dosen Universitas Muhammadiyah Gresik. Dikarenakan metode pengumpulan data untuk wawancara mendalam menurut

Dworkin (2012) dalam (Putri et al., 2022) Karena berada dalam kisaran 25 hingga 30 wawancara, maka ditetapkan sebanyak 30 orang sebagai narasumber dalam penelitian ini guna mewakili karakteristik dari gejala atau permasalahan sosial yang dikaji. Pada penelitian ini dipilih 30 responden dimana responden telah merasakan layanan jasa dari cleaning service PT. XYZ. Hasil wawancara dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Keluhan Responden Periode April-Mei 2025

No	Keluhan	Sumber Keluhan
A	Petugas tidak membawa alat pelindung diri seperti masker dan sarung tangan saat bertugas (Dimensi <i>Tangible</i>)	<i>Expert</i>
B	Kualitas hasil pembersihan tidak konsisten setiap kunjungan, terutama ketika petugas yang datang berbeda-beda (Dimensi <i>Reliability</i>)	<i>Expert</i>
C	Petugas kurang ramah dengan pelanggan selama atau setelah pembersihan (Dimensi <i>Empathy</i>)	<i>Expert</i>
D	Petugas tidak menggunakan ID Card atau <i>Name Tag</i> yang menunjukkan identitas dengan jelas (Dimensi <i>Tangible</i>)	<i>Expert</i>
E	Area kerja yang selesai dibersihkan tidak menunjukkan perbedaan signifikan dari sebelum dibersihkan (Dimensi <i>Reliability</i>)	<i>Expert</i>

Lanjutan Tabel 1.1 Keluhan Responden Periode April-Mei 2025

F	Area yang dibersihkan tidak sepenuhnya bersih atau masih ada yang kotor (Dimensi <i>Reliability</i>)	<i>Expert</i>
G	Petugas tidak membawa peralatan kebersihan yang lengkap (Dimensi <i>Tangible</i>)	<i>Expert</i>
H	Petugas kurang tanggap jika ada keluhan dari konsumen	(Kartika et al., 2022)
I	Kadang-kadang seragam yang dipakai petugas terlihat berantakan	(Hidayat et al., 2023)

Gambar di bawah ini menunjukkan diagram batang yang memvisualisasikan frekuensi jenis keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap layanan *cleaning service* di PT. XYZ.



Gambar 1.3 Frekuensi Keluhan Responden melalui Survey Terbuka

Untuk kode atribut disesuaikan dengan urutan pada tabel 1.1 di atas, dan dapat dilihat pada gambar 1.3 bahwa keluhan yang paling sering muncul adalah dengan kode F yaitu area yang dibersihkan tidak sepenuhnya bersih atau masih ada yang kotor dengan jumlah 8 responden, disusul dengan kode E yaitu area kerja yang

selesai dibersihkan tidak menunjukkan perbedaan signifikan dari sebelum dibersihkan.

Masalah ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya memengaruhi loyalitas pelanggan serta citra perusahaan di mata publik. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan sangat diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima. Salah satu cara yang efektif untuk mengevaluasi kualitas layanan adalah melalui pendekatan *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Metode *Service Quality* mengukur adanya kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi pelayanan yang perlu diperbaiki, seperti ketepatan waktu, kemampuan petugas, dan kenyamanan yang diberikan. Di sisi lain, *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan pentingnya setiap elemen layanan bagi pelanggan serta kinerja aktual yang dirasakan oleh pelanggan. Kedua metode ini saling melengkapi dan memberikan gambaran yang jelas tentang aspek-aspek mana saja yang perlu mendapat perhatian lebih untuk memberikan peningkatan kepuasan dari pelanggan.

Alasan digunakannya metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam studi ini adalah karena keduanya telah berhasil memetakan gap antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Penelitian terdahulu yang dilakukan pada Poli-KIA di UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon menunjukkan bahwa kombinasi metode *SERVQUAL* dan *IPA* efektif dalam mengungkap dimensi layanan yang belum optimal serta menetapkan prioritas perbaikan yang tepat sasaran. Hasil studi tersebut menjadi acuan kuat bahwa kedua metode ini mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, baik dari segi kualitas maupun urgensi penanganannya.

Dengan mempertimbangkan kesamaan karakteristik dalam hal penyediaan layanan jasa, metode SERVQUAL dan IPA dipandang relevan untuk diterapkan dalam menilai kualitas layanan *cleaning service* di PT. XYZ. Diharapkan, pendekatan ini dapat membantu perusahaan dalam menentukan strategi peningkatan layanan yang tepat guna dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh.

Berdasarkan latar belakang tersebut, fokus utama penelitian ini adalah menganalisis seberapa baik mutu layanan yang diberikan oleh PT. XYZ menggunakan pendekatan *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konkret untuk perbaikan kualitas layanan jasa *cleaning service* PT. XYZ, serta menjadi referensi bagi perusahaan dalam meningkatkan daya saingnya di pasar yang semakin berkembang. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung kemajuan studi mengenai manajemen dan kualitas pelayanan jasa.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diangkat dalam penulisan laporan berdasarkan latar belakang di atas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa *cleaning service* PT. XYZ yang diukur menggunakan metode *Service Quality*?
2. Apa saja kesenjangan (*Gap*) antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan *Cleaning Service* berdasarkan 5 dimensi *Service Quality*?
3. Apa saja atribut yang perlu ditingkatkan oleh PT. XYZ agar dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan yang dianalisis melalui kuadran metode *Importance Performance Analysis*?
4. Bagaimana usulan perbaikan pada atribut yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan PT. XYZ melalui analisis kuadran diagram metode *Importance Performance Analysis*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, berikut adalah tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini :

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa *cleaning service* yang disediakan oleh PT. XYZ yang diukur menggunakan metode *Service Quality*
2. Mengetahui kesenjangan (*Gap*) antara harapan dan persepsi dari pelanggan terhadap layanan *Cleaning Service* berdasarkan 5 dimensi *Service Quality*
3. Untuk mengidentifikasi dan melakukan penentuan atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan yang dapat dilihat melalui kuadran diagram metode IPA
4. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa *cleaning service* PT. XYZ yang dapat diketahui melalui analisis kuadran diagram IPA

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil laporan ini diharapkan mampu memberi manfaat diantaranya ;

1. Mengetahui tingkat kepuasan dari konsumen terhadap kualitas layanan jasa *cleaning service* PT. XYZ
2. Mengetahui atribut yang dijadikan prioritas perbaikan dan dapat menyarankan perbaikan yang bisa dimanfaatkan oleh PT. XYZ

1.5. Batasan Masalah

Dalam penelitian terdapat beberapa hal yang dijadikan batasan dalam melakukan penelitian tersebut, yakni :

1. Penelitian dilakukan pada penyedia layanan jasa *Cleaning Service* PT. XYZ yang ada di Universitas Muhammadiyah Gresik
2. Observasi atau penelitian dilakukan dalam waktu 1 bulan yaitu 10 April-10 Mei 2025

3. Penelitian ini dilakukan pada responden yang pernah merasakan layanan jasa *cleaning service* PT. XYZ

1.6. Asumsi-Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tidak ada perubahan pelayanan jasa yang dilakukan oleh PT. XYZ selama penelitian berlangsung
2. Tidak ada perubahan prosedur kebijakan yang dilakukan PT. XYZ selama penelitian berlangsung

1.7. Sistematika Penulisan

Agar mempermudah dalam penyusunan tugas akhir ini, laporan disusun dalam beberapa bab dan sub bab. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisi penjelasan tentang masalah yang dibahas dalam latar belakang, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan yang ingin dicapai, manfaat dari penelitian, serta urutan atau susunan penulisan dalam laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini membahas landasan teori dan kerangka berpikir yang berhubungan dengan topik penelitian, serta menyajikan ringkasan dari penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki kaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat rancangan dan tahapan penelitian, metode yang diterapkan, model yang digunakan, proses perancangan dan pengembangan model, bahan dan peralatan yang digunakan, prosedur pelaksanaan penelitian, jenis data yang dianalisis, serta teknik analisis yang dipakai..

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan bagaimana data dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis, termasuk metode dan teknik yang digunakan

dalam pengumpulan data, serta tahapan pengolahan data guna memperoleh hasil yang bisa dianalisis dan ditafsirkan.

BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI

Bab ini memuat analisis data dan interpretasi hasil dari data yang telah dikumpulkan dan diolah pada tahap sebelumnya..

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat rangkuman hasil penelitian, saran yang berguna bagi pembaca dan penulis, serta rekomendasi untuk perusahaan yang menjadi objek pengamatan.

