

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang Masalah**

Kemajuan di era globalisasi ,saat ini tidak hanya industri manufaktur saja yang mendominasi aktivitas perekonomian di seluruh dunia, namun industri jasa turut juga memegang peranan cukup penting,Sebagai mengembangkan karir,bahkan jasa telah menjadi suatu industri yang mampu memberikan sumbangan pendapatan nasional ( Harsasi,2006 ).

Pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau kontruksi, yang biasanya di konsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang di hasilkan dan member nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan,hiburan,kesenangan, atau kesehatan ) atau pemecahan atas masalah yang di hadapi konsumen. Perusahaan yang memberikan jasa yang berkualitas,bermutu dan dapat memenuhi tingkat kepentingan konsumen akan dapat lebih bertahan karena menciptakan nilai yang lebih unggul dari pada pesaingnya.

Industri jasa yang menarik konsumen dengan memberikan fasilitas.Fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan ( Tjiptono,2006 ). Menurut Budiarti ( 2005 ) Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang di gunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap kosumen. Elemen dari desain fasilitas pelayanan meliputi elemen fisik seperti *layout* ,pengunaan teknologi sebagai saran dalam pemberian jasa dan dekorasi yang ada perusahaan.

Setiap perusahaan yang berorientasi pada service business selalu ingin mengoptimalakan kualitas pelayanannya untuk memuaskan konsumen nya, Menurut Budiarti ( 2005 ) pelayanan pelanggan merupakan pelayanan yang bersifat personal dimana terjadi interaksi antara pemberi jasa dan pelanggan yang dibentuk oleh adanya keinginan pemberi jasa untuk melayani pelanggan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas secara benar. Kotler ( 1993:1997 ) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat di berikan oleh sesuatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan, karena dengan memuaskan pelanggan perusahaan akan mampu bersaing atau mengungguli pesaingnya .Dalam memasarkan barang atau jasa perusahaan selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan lama dan baru . Oleh karena itu penjualan perlu menguasai unsur-unsur kecepatan,ketepatan,keramah tamahan, dan kenyamanan. Kebutuhan pelanggan perlu di identifikasikan secara jelas, sebagai bagian dari perkembangan produk untuk melampaui harapan pelanggan, dan bukan sekedar memenuhinya.

Salah satu industry jasa yang saat ini sedang banyak bermunculan adalah jasa pencucian kendaraan bisnis ini dapat menjadi peluang besar karena melihat kondisi perekonomian saat ini dengan banyak transportasi di Indonesia dan mengalami jumlah peningkatan kendaraan setiap tahunnya.menjadikan kerjaan ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat apalagi melihat kesibukan masyarakat yang begitu

padat hingga rasanya tidak ada waktu luang untuk merawat kendaraan sendiri menjadi bersih.

Paddock adalah salah satu yang membuka bisnis Jasa pencucian mobil yang beralamatkan di Jl.R.A.Kartini 25 AB Gresik. Tempat pencucian mobil ini cukup ramai di kunjungi pelanggan rata-rata dalam 1 bulan mencapai 500 pelanggan. Dibawah ini adalah data rata-rata perbulan pelanggan Paddock Gresik selama tahun 2011 dan 2012.

**Tabel 1.1 Data peningkatan pelanggan pencucian mobil**

Tahun	Bulan												Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
2011	575	566	560	518	522	531	530	511	305	428	402	554	6002	500,1
2012	583	571	584	544	536	550	546	323	421	482	406	522	6067	505,5

Sumber : Paddock Gresik

Dilihat dari rata-rata kedatangan pelanggan dan peningkatan pelanggan Paddock Gresik, angka yang muncul tergolong baik karena terdapat peningkatan dari tahun sebelumnya. Namun hal ini bukan jaminan bagi Paddock untuk dapat bertahan dalam bisnis ini. Mengingat pesaing yang kian bertambah. Terhitung sejak tahun 2012 telah muncul 3 kompetitor baru yang berarti menambah jumlah kompetitornya menjadi 6 khususnya di wilayah Gresik. Untuk itu, Paddock wajib mengetahui kualitas layanan yang telah mereka berikan dan berusaha untuk meningkatkannya agar dapat bersaing dan bertahan dalam bisnis ini. Dalam penelitian ini di gunakan metode Servqual untuk menentukan atribut layanan kebutuhan pelanggan Paddock Gresik, setelah itu kebutuhan dikategorikan dengan metode Kano untuk memahami kebutuhan mana yang lebih penting untuk kepuasan pelanggan kedalam analisis

dilakukan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dan tingkat pentingnya kebutuhan pelanggan tersebut di tentukan dengan menggunakan AHP ( *Analytic Hierarchy Process* ), oleh karna itu judul ini penelitian ini adalah :

" RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PENCUCIAN MOBIL DENGAN MENINGTEGRASIKAN METODE SERVQUAL, KANO DAN AHP DI PADDOCK GRESIK "

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang permasalahan di atas, rumusan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan perbaikan kualitas jasa/layanan Pencucian mobil Paddock Gresik dengan mengintegrasikan metode Servqual, Kano dan metode *Analytic Hierarchy Process* ( AHP ) ?
2. Bagaimana respon teknis yang diberikan oleh pihak Paddock untuk memperbaiki kualitas layanannya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Untuk membuat rancangan perbaikan kualitas jasa/layanan pencucian mobil Paddock Gresik dengan mengintegrasikan metode Servqual, Kano dan metode *Analytic Hierarchy Process* ( AHP ).

2. Untuk mengetahui respon teknis dari pihak Paddock untuk memperbaiki kualitas layanannya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan akan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan baru serta memberikan kesempatan untuk mengadakan pembahasan dan pengkajian terhadap ilmu-ilmu yang diterima dalam perkuliahan dengan kenyataan sebenarnya yang terjadi dalam dunia kerja.

2. Bagi objek penelitian

Dapat memberi masukan pada Paddock Gresik untuk mengukur kualitas jasa/layanan pencucian mobil yang telah diberikan dan memberikan rancangan perbaikan kualitas layanan sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan yang diinginkan para pelanggan.

3. Bagi masyarakat / pembaca lainnya

Dapat digunakan sebagai sebuah informasi penambah pengetahuan dan juga sebagai bahan penelitian lebih lanjut bagi peneliti lainnya.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan Masalah yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Paddock Gresik dengan Frekuensi kedatangan 5 kali.
2. Penelitian di fokuskan pada kebutuhan pelanggan atas kualitas pelayanan yang di berikan oleh Paddock Gresik.

### **1.6 Asumsi-asumsi**

Adapun asumsi- asumsi yang dibuat berdasarkan penelitian yang dilakukan adalah :

1. Proses jasa/ pelayanan berjalan normal pada jam kerja.
2. Pengambilan sampel pada bulan November 2012.
3. Mengintegrasikan Metode Serqual, Kano dan AHP.

### **1.7 Sistematika Penulisan Skripsi**

Materi hasil penelitian dalam skripsi ini secara sistematis disusun sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dikemukakan latar belakang masalah yang menjadi ide dasar penulisan skripsi ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pembahasan pada bab ini akan menjelaskan tentang konsep dan dasar teori yang berhubungan dengan masalah penelitian, yang meliputi teori kualitas, metode Kano, *Analytic Hierarchy Process* ( AHP ), serta teori-teori dan kajian-kajian lain yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Pada bab ini juga akan dijelaskan tentang penelitian sebelumnya dan kerangka berpikir.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari pendekatan penelitian yang digunakan identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data yang dibutuhkan, prosedur dan pengumpulan data, besar dan penentuan sampel, uji validitas dan uji reliabilitas, serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini, dan rancangan tahapan penelitian.

## BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang gambaran umum mengenai Paddock Gresik sebagai objek penelitian, Berisi tentang seluruh data yang diperlukan, selanjutnya data yang sudah ada tersebut diolah sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.

## BAB V ANALISIS PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang data yang diperoleh dan analisis data, perumusan masalah dan langkah-langkah rancangan perbaikan dan interpretasi peneliti dalam mengelola data yang diperoleh dari hasil

penelitian yang dilakukan yang kemudian dikaitkan dengan teori yang dijelaskan pada bagian tinjauan pustaka.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian terakhir dari skripsi ini terdiri dari kesimpulan tentang hasil penelitian yang dibuat dengan membandingkan hasil penelitian dengan teori-teori yang berkaitan dengan pokok permasalahan. Serta dimuat pula saran dari penulis yang berkaitan dengan objek penelitian-penelitian selanjutnya maupun bagi pihak yang berkepentingan lainnya.