

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini dunia industri yang semakin pesat berubah telah memunculkan konsekuensi secara langsung pada peningkatan persaingan antar perusahaan. Sementara masyarakat konsumen mulai beralih menjadi masyarakat yang semakin kritis sehingga menimbulkan semakin tingginya tuntutan untuk mendapatkan produk atau jasa pelayanan yang berkualitas. Menurut Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesanya terhadap kinerja suatu produk dan harapan – harapannya. Hal ini menuntut komitmen perusahaan untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya demi eksistensi perusahaan di dunia bisnis ini. Cara – cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan cara mengetahui dan memahami apa yang diinginkan konsumen kepada perusahaan, dan apa yang menjadi faktor utama pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan, dengan begitu perusahaan akan mendapatkan masukan dari konsumen untuk menjadi bahan pertimbangan dalam rangka usaha perbaikan kualitas pelayanan.

PERMEY COMPUTER merupakan suatu perusahaan jasa yang bergerak di bidang jasa percetakan, yang terletak di kawasan kota Gresik bagian barat tepatnya di kecamatan Duduk Sampeyan. Dalam usaha melayani kebutuhan konsumen, perusahaan selalu berusaha ingin meningkatkan kualitas pelayanannya, dengan harapan akan menumbuhkan loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Loyalitas konsumen ditandai dengan konsumen yang terus menerus mau menggunakan jasa PERMEY COMPUTER. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen yang berdampak pada tumbuhnya loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Akan tetapi hal ini tidak bisa menjadi patokan apakah pelayanan yang selama ini diberikan PERMEY COMPUTER baik dan sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen. Hal ini dibuktikan perusahaan masih banyak menerima keluhan – keluhan dari konsumen mengenai pelayanan yang

diberikan. Tabel 1.1 menjelaskan data keluhan konsumen periode 01 agustus sampai dengan 31 oktober 2015.

Tabel 1.1 Data keluhan konsumen PERMEY COMPUTER periode 01 Agustus sampai dengan 05 November 2015

No.	Keluhan Konsumen	Jumlah Keluhan
1.	Waktu pengerjaan yang terlalu lama	21
2.	Jam buka kurang pagi yakni lebih dari jam 7 (tujuh)	23
3.	Tidak adanya papan harga	17
4.	Ketersediaan tempat tunggu yang nyaman	9
5.	Jumlah karyawan kurang	11
6.	Hasil atau kualitas pengerjaan kurang baik	14
7.	Tidak ada pelayanan telekomunikasi (via internet)	13
8.	Kurang tanggap dalam ruang yang kotor	19
Total Keluhan		127
Total Customer		994
Presentase		12.7 %

Sumber : PERMEY COMPUTER

Hal yang sama juga dirasakan oleh usaha sejenis yakni Percetakan If@. Percetakan Ifa merupakan usaha yang bergerak dibidang percetakan yang menjadi salah satu *competitor* PERMEY COMPUTER. Percetakan If@ juga menerima keluhan – keluhan atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Meskipun demikian Percetakan If@ memiliki Jumlah keluhan lebih rendah dari PERMEY COMPUTER. Yakni PERMEY COMPUTER memiliki jumlah keluhan sebesar 12.7 % dari 994 jumlah konsumen. Sedangkan Percetakan If@ menerima 5.8 % dari total 895 jumlah konsumen. Ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Percetakan If@ lebih baik dari pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh PERMEY COMPUTER kepada konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Tabel 1.2 menjelaskan data keluhan konsumen Percetakan If@ periode 01 Agustus sampai dengan 05 November 2015.

Tabel 1.2 Data keluhan konsumen Percetakan If@ periode 01 Agustus sampai dengan 5 november 2015

No.	Keluhan Konsumen	Jumlah Keluhan
1.	Waktu pengerjaan yang cukup lama	24
2.	Ketersediaan tempat tunggu yang nyaman	13
3.	Hasil atau kualitas pengerjaan kurang baik	15
Total Keluhan		52
Total Customer		895
Presentase		5.8 %

Sumber : Percetakan If@

Dari keluhan – keluhan tersebut harus segera ditanggapi dengan serius dan dilakukan evaluasi kualitas pelayanan, jika tidak, bukan tidak mungkin konsumen akan beralih ke jasa percetakan lainnya. Mengingat ada beberapa perusahaan yang bergerak di bidang sejenis, yang juga berlomba - lomba meningkatkan kualitas pelayanannya demi menarik konsumen untuk memakai jasa percetakan tersebut. Dan yang lebih mengawatirkan lagi konsumen tersebut akan berbagi pengalaman tentang pelayanan yang dirasakan kepada sesama pengguna jasa percetakan tersebut. Hal ini akan membentuk opini di masyarakat tentang buruknya kualitas pelayanan di PERMEY COMPUTER, tentunya ini akan berdampak buruk terhadap citra perusahaan.

Oleh karenanya, evaluasi maupun perbaikan kualitas pelayanan menjadi sangat penting jika perusahaan ingin tetap eksis di mata pelangganya. Perusahaan harus segera mengambil langkah – langkah yang diperlukan untuk mengatasi keluhan yang dialami oleh perusahaan, sehingga konsumen dapat puas dengan adanya perbaikan kualitas yang sedang dilakukan. Apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, rasa loyalitas pun akan tumbuh terhadap perusahaan ini.

Dari uraian kondisi diatas, perlu dilakukan suatu penelitian akan ketidakpuasan konsumen pengguna jasa percetakan PERMEY COMPUTER, terkait dengan adanya penelitian ini, metode yang digunakan adalah *service quality (servqual)*. Secara lengkap *servqual* mengukur lima gap (kesenjangan),

tetapi yang menjadi titik tekan dan perhatian dalam penelitian ini adalah gap lima, yakni gap antara persepsi dan harapan konsumen, dan gap satu antara harapan konsumen dan persepsi manajemen tentang harapan konsumen. Pada umumnya Skala penilaian persepsi dan harapan pada *Servqual* menggunakan skala *likert* yang memiliki *range* nilai antara satu sampai dengan lima untuk menyatakan tingkat persepsi dan tingkat kepuasan. Skala yang digunakan tersebut menghasilkan penilaian seseorang yang kurang tepat, pada perkiraan seseorang terhadap suatu kriteria sehingga bersifat subyektif dan seringkali bias. Keterbatasan yang terdapat dalam *Servqual* tersebut memungkinkan adanya integrasi dan langkah lanjutan sehingga menghasilkan hasil yang obyektif dan realistis untuk diterapkan. Konsep penilaian *Fuzzy* dipilih dalam menentukan tingkat persepsi dan harapan konsumen karena *range* nilai yang digunakan pada *Fuzzy* mampu menjembatani antara perkiraan - kiraan seseorang dengan data yang akan diolah. Pengintegrasian *Servqual* dan *Fuzzy* dilakukan dengan harapan dapat menangkap bias dan subyektifitas yang terjadi pada saat mengumpulkan data melalui pengisian kuesioner.

Pengintegrasian *Fuzzy - Servqual* yang dilakukan meliputi pembentukan *membership function* dengan *Triangular Fuzzy Number* untuk pengukuran persepsi dan ekspektasi pelanggan, perhitungan nilai kesenjangan kualitas layanan, dan perhitungan nilai *servqual*. Tahap kedua dilakukan proses *fuzzyfikasi* berikutnya dengan pembentukan *Triangular fuzzy Number* nilai persepsi dan ekspektasi pelanggan. Tahap ketiga adalah melakukan *defuzzifikasi* untuk mendapatkan suatu nilai tunggal yang representatif dengan menggunakan metode *mean of max* (Surhayanta, A'yunin 2011). Hasil yang didapatkan akan digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di PERMEY COMPUTER telah sesuai dengan harapan konsumennya. Hal ini akan tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik dimasa yang akan datang sehingga akan membantu pihak PERMEY COMPUTER untuk dapat bersaing di bisnis percetakan.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut di atas maka masalah yang dihadapi PERMEY COMPUTER adalah?

1. Atribut – atribut apa saja yang diprioritaskan untuk mengetahui kondisi kepuasan saat ini, sehingga kualitas pelayanan bisa ditingkatkan ?
2. Bagaimana upaya yang harus dilakukan PERMEY COMPUTER untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memenuhi harapan konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Atribut – atribut kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PERMEY COMPUTER.
2. Untuk memberikan usulan – usulan perbaikan kepada pihak PERMEY COMPUTER untuk meningkatkan kualitas pelayanan nya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian bagi pihak PERMEY COMPUTER adalah sebagai berikut :

1. Memberikan informasi kepada pihak PERMEY COMPUTER tentang atribut – atribut pelayanan yang diinginkan oleh konsumen.
2. Memberikan gambaran kepada pihak PERMEY COMPUTER mengenai atribut kualitas pelayanan mana yang sudah sesuai harapan dan belum sesuai harapan konsumen.
3. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan PERMEY COMPUTER berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian dilakukan pembatasan masalah agar penelitian yang dilakukan dapat lebih terarah. Adapun pembatasan ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden yang dimaksud adalah konsumen yang memakai jasa percetakan PERMEY COMPUTER, dan pihak manajemen PERMEY COMPUTER.
2. Perhitungan gap hanya mencakup gap lima antara persepsi dan harapan konsumen, dan gap satu antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen.
3. Penelitian ini hanya sampai dengan memberikan usulan peningkatan kualitas, dan tidak sampai kepada tahap implementasi setelah usulan perbaikan selesai.

1.6 Asumsi – asumsi

1. Responden mengetahui secara pasti tentang kinerja pelayanan di PERMEY COMPUTER
2. Responden bersikap netral saat memberikan penilaian.
3. Tingkat kepercayaan untuk data yang diperoleh sebesar 0,95 dan untuk tingkat kesalahan sebesar 0,05.
4. Bentuk dan fasilitas pelayanan PERMEY COMPUTER tidak mengalami perubahan selama penelitian berlangsung.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini antara lain :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat yang akan diperoleh dari hasil penelitian, serta ruang lingkup penelitian yang meliputi batasan dan asumsi serta sistematika penulisan dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan konsep dasar serta teori yang digunakan, yang diambil dari beberapa literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang ada. teori – teori ini digunakan sebagai acuan dalam melakukan langkah - langkah penelitian agar benar – benar mencapai tujuan yang ingin dicapai.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tahapan – tahapan penelitian secara sistematis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian, tahapan – tahapan tersebut merupakan suatu kerangka yang dijadikan pedoman dalam penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan kumpulan data yang diperoleh dari kuisioner, pengujian data, dan prosedur pengolahan data

BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI

Bab ini dilakukan tahap analisa dan interpretasi terhadap hasil yang diperoleh dari pengolahan data, untuk mendapatkan hasil dari analisa yang sudah dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisa dan intepretasi data sehingga dapat memberikan beberapa rekomendasi atau saran yang berkaitan upaya peningkatan kepuasan pelanggan.