

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting bagi pelaku usaha jasa *Air Conditioner* / AC. Kepuasan pelanggan adalah suatu keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi secara maksimal, (Imam Gunawan, 2009, dikutip dalam jurnal Ginting, M. dkk 2012). Suatu pelayanan yang di nilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan para pelanggan atau pengguna jasa. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen yang terpenting di dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik dan secara maksimal. Kepuasan pelanggan terjadi apabila jasa yang diterima dan dirasakan pelanggan atau customer sesuai apa yang diharapkan oleh pelanggan atau customer bahkan melebihi harapan pelanggan. Ketika pelanggan pengguna jasa merasa puas dengan kinerja penyedia jasa maka yang terjadi pada para customer atau pelanggan dengan sendirinya akan loyal. Dengan kelayakan para pelanggan atau customer maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan

Secara umum pengertian dari *Air Conditioner* atau AC adalah suatu mesin yang digerakkan untuk mendinginkan udara dengan cara mensirkulasikan gas refrigerant atau biasa yang disebut *Freon* berada di pipa yang ditekan dan di hisap oleh kompresor . Adapun sebab mengapa gas refrigerant atau *Freon* dipilih sebagai bahan yang disirkulasikan yaitu, karena bahan ini mudah menguap dan bentuknya bisa berubah ubah yang berbentuk cairan gas. Panas yang berada pada pipa kondensor berasal dari gas *Freon* yang ditekan oleh kompresor sehingga bahan tersebut menjadi panas dan pada bagian *automatic expansion valve* ( berfungsi untuk mengatur refrigerant yang masuk ke *evaporator* ) pipa tempat sirkulasi gas refrigerant diperkecil, sehingga tekananya semakin meningkat dan pada pipa *evaporator* menjadi dingin dan di hembuskan oleh *motor fan indoor*.

CV Jendral Electric adalah merupakan instansi yang bergerak didalam bidang *Service AC* dan pemasangan CCTV. Untuk *Service AC* meliputi Pemasangan AC, bongkar pasang AC, pergantian unit indoor atau outdoor, service error pada indoor / outdoor, cleaning AC. Dan untuk CCTV, meliputi pergantian unit CCTV, pergantian adaptor dan perbaiki pada DVR *Recording*. Berikut adalah tabel 1.1 tentang jumlah *Customer Service AC* dan CCTV.

Berdiri sejak pada tahun 1980 an yang bertempat di jalan Kapten Dulasim Kota Gresik. Banyak Instansi Pemerintahan pengguna jasa CV Jendral Electric yaitu Kantor Pemerintahan Kabupaten Gresik atau Pemda, Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah atau DPRD, Kantor Dinas PU Pekerjaan Umum, Kantor BPBD Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Kantor Dinas Tenaga Kerja DISNAKER. Untuk Perusahaan yaitu PT JSB dan PT GALAKARYA. Untuk warga atau masyarakat perumahan atau perkampungan pengguna jasa AC hampir seluruh kota Gresik.

Upaya agar mendapatkan pelanggan dilakukan dengan cara tradisonal dengan 2 cara yaitu :

1. Menyebar kartu nama CV Jasa AC
2. Membagikan Brosur Jasa AC

Tabel 1.1 Jumlah Customer AC dan CCTV

TANGGAL	AC	CCTV	KETERANGAN
1 SEPTEMBER 2018	5	-	Aktivitas perbaikan dan pemasangan AC di 5 <i>Customer</i>
3 SEPTEMBER 2018	2	-	Aktivitas perbaikan dilakukan pada 2 <i>Customer</i>
4 SEPTEMBER 2018	4	-	Aktivitas perbaikan dilakukan di 4 <i>Customer</i>
5 SEPTEMBER 2018	1	1	Aktivitas perbaikan AC dan pemasangan CCTV di 1 <i>Customer</i>

6 SEPTEMBER 2018	2	-	Aktivitas perbaiki AC di 2 <i>Customer</i>
7 SEPTEMBER 2018	5	-	Salah satu <i>Customer</i> mempunyai 2 unit AC untuk perbaiki AC, dan 3 <i>Customer</i> berbeda
8 SEPTEMBER 2018	2	-	Aktivitas perbaiki dilakukan 2 <i>customer</i>
10 SEPTEMBER 2018	8	-	Aktivitas perbaiki dilakukan di Perusahaan
11 SEPTEMBER 2018	3	-	Aktivitas dilakukan di 3 <i>Customer</i>
12 SEPTEMBER 2018	2	-	Aktivitas dilakukan di 2 <i>Customer</i>
13 SEPTEMBER 2018	1	3	Aktivitas perbaiki AC di 1 <i>Customer</i> dan 3 <i>Customer</i> untuk CCTV
14 SEPTEMBER 2018	1	-	Aktivitas perbaiki AC dilakukan pada 1 <i>Customer</i>
15 SEPTEMBER 2018	2	-	Aktivitas perbaiki AC dilakukan pada 2 <i>Customer</i>
17 SEPTEMBER 2018	2	-	Aktivitas perbaiki AC dilakukan pada 2 <i>Customer</i>
18 SEPTEMBER 2018	5	-	Aktivitas perbaiki AC dilakukan pada 5 <i>Customer</i>
19 SEPTEMBER 2018	2	-	Aktivitas perbaiki AC dilakukan pada 2 <i>Customer</i>
20 SEPTEMBER 2018	1	-	Aktivitas perbaiki AC dilakukan pada 1 <i>Customer</i>
21 SEPTEMBER 2018	1	2	Aktivitas perbaiki AC dilakukan pada 1 <i>Customer</i> dan

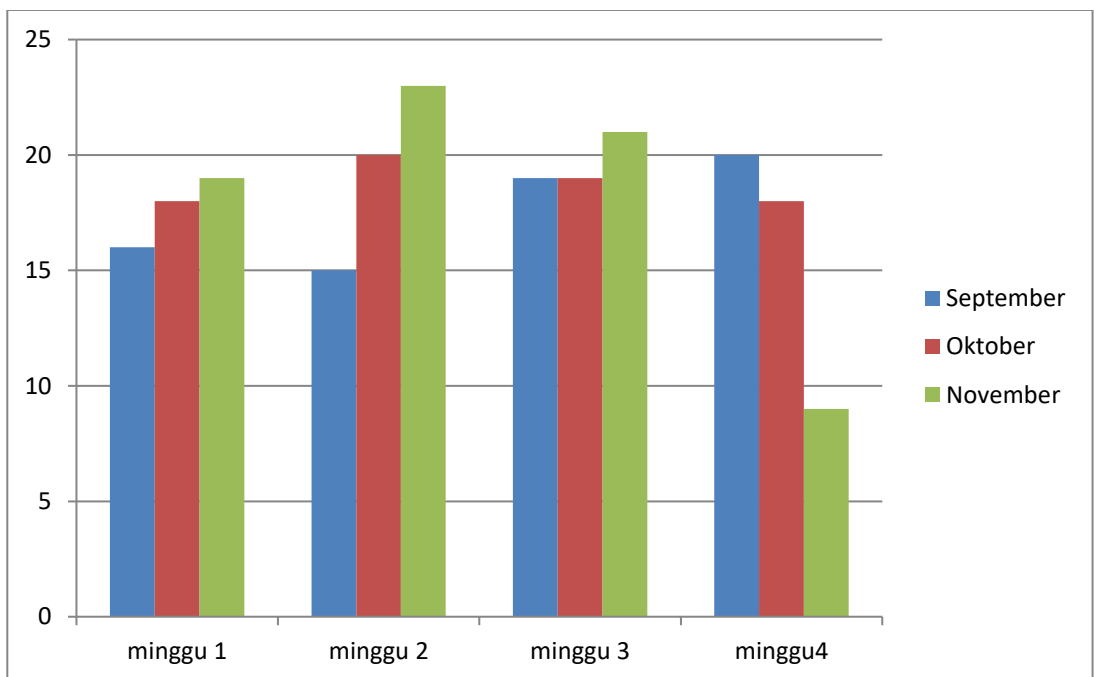
			2 <i>Customer</i> berbeda
22 SEPTEMBER 2018	1	-	Aktivitas perbaikan AC dilakukan pada 1 <i>Customer</i>
24 SEPTEMBER 2018	3	-	Aktivitas perbaikan AC dilakukan pada 3 <i>Customer</i>
25 SEPTEMBER 2018	2	-	Aktivitas perbaikan AC dilakukan pada 2 <i>Customer</i>
26 SEPTEMBER 2018	3	-	Aktivitas perbaikan AC dilakukan pada 3 <i>Customer</i>
27 SEPTEMBER 2018	6	-	Aktivitas perbaikan AC dilakukan pada 6 <i>Customer</i>
28 SEPTEMBER 2018	1	-	Aktivitas perbaikan AC dilakukan pada 1 <i>Customer</i>
29 SEPTEMBER 2018	1	3	Aktivitas perbaikan AC dilakukan pada 1 <i>Customer</i> dan 3 <i>Customer</i> untuk CCTV
30 SEPTEMBER 2018	4	-	Aktivitas perbaikan AC dilakukan pada 4 <i>Customer</i>

Sumber: Perusahaan

Dari Tabel diatas disimpulkan banyaknya *Customer* pengguna jasa AC dari pada *Customer* pengguna jasa CCTV, mengakibatkan banyaknya keluhan atau *Complain* yang terjadi pada pengguna jasa AC. *Complain* tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2. *Complain* tersebut diantaranya:

1. Air masih menetes setelah dilakukan *Cleaning Service* AC
2. Penyemprotan menggunakan mesin *Jet Cleaner* tidak merata dan tidak menggunakan bahan kimia *HCL*
3. Setelah dilakukan *Service* AC terkadang masih Kurang dingin diakibatkan karena kebocoran pada Indoor atau Outdoor AC
4. Janji yang sering tidak terpenuhi, dapat dilihat pada lampiran ke 4

Maka dari Complain diatas peneliti mengambil dari data *Customer* atau pengguna jasa AC untuk dilakukan penelitian. Seiring dengan bertambahnya waktu, muncul complain-complain akan terdapat persaingan diantara para penyedia jasa AC. Para pelanggan atau *Customer* juga tidak akan sembarangan memilih peyedia jasa yang digunakan, pelanggan akan cenderung memilih penyedia jasa yang memiliki kualitas terbaik dalam pengerjaan atau maintenance AC. Oleh karna itu penyedia jasa yang bergerak dalam maintenance AC harus mengetahui memahami memenuhi keinginan para pelanggan atau customer agar supaya penyedia jasa tidak kehilangan pelanggan atau customer. Keluhan yang terjadi pada saat ini adalah pelanggan mengeluhkan maintenance AC ini belum dapat memenuhi harapan mereka, antara lain pelanggan masih mengeluh belum puasnya maintenance atas apa yang mereka harapkan. Data keluhan pelanggan complain atau individu selama Bulan Agustus-September 2018, dapat dilihat pada gambar 1.1



Gambar1.1 Keluhan Pelanggan Pada *Service* AC Selama Bulan Agustus-Oktober 2018

Sumber : Perusahaan

Dari table tersebut dapat dilihat pada bulan September sampai bulan November terjadi keluhan / komplain pada pelanggan jasa servis ac. Pada bulan September kalau dijumlah selama 1 bulan ada sekitar 50 pelanggan complain dari 70 pelanggan yang tidak ada complain. pelanggan jasa AC yang menyampaikan komplain karena ketidak puasaan pada jasa servis AC. Bukti complain pelanggan ada di lampiran 3&4.

Pada Bulan Oktober selama 4 minggu atau 1 bulan terjadi juga keluhan pelanggan karena harapannya kepada jasa ac yang tidak memuaskan, di samping itu pelanggan merasa dirugikan karena penyampaian jasa yang tidak sesuai harapan dan janji yang tidak ditepati. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.2 pada Bulan September 2018.

Dan pada Bulan November semakin meningkatnya keluhan yang di tunjukkan kepada jasa AC yaitu CV Jendral Electric memungkinkan pelanggan akan pindah ke jasa yang lain.

Tabel 1.2 Bukti Daftar Pekerjaan Beserta Jumlah Komplain pada Bulan  
September 2018

DATA PELANGGAN BULAN SEPTEMBER 2018

TGL/BULAN /TAHUN	JENIS PEKERJAAN					BANYAKNYA KOMPLAIN
	CLEANING AC	PINDAH / BONGKAR PASANG AC	SERVICE / GANTI INDOOR AC	SERVICE / GANTI OUTDOOR AC	PASANG AC BARU	
1SEP-2018	3				2	2
3SEP-2018	2					
4 SEP-2018		4				4
5SEP-2018	1					
6SEP-2018	2					2
7SEP-2018				3	2	2
8SEP-2018	2					2
10SEP-2018	1		7			5
11SEP-2018	3					2
12SEP-2018	2					2
13SEP-2018		1				
14SEP-2018				1		
15SEP-2018					2	
17SEP-2018			2			1
18SEP-2018					5	3
19SEP-2018	2					2
20SEP-2108	1					
21SEP-2018	1					
22SEP-2018	1					
24SEP-2018	3					2
25SEP-2018		2				
26SEP-2018				3		3
27SEP-2018	5		1			3
28SEP-2018					1	1
29SEP-2018					1	1
30SEP-2018	2				2	2

Sumber: Perusahaan

Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa banyaknya keluhan pelanggan terjadi pada bagian Cleaning AC. Dikarenakan tidak ratanya dalam penyemprotan mesin jet cleaner terhadap evaporator, di samping itu juga penggunaan bahan kimia seperti HCL tidak digunakan, karena fungsi dari HCL adalah mengikis kotoran dan membersihkan karat pada *Evapulator Indoor AC*.

Permasalahan selanjutnya adalah mengenai ketidaksesuaian antara janji pelaksanaan jasa dengan waktu yang ditentukan oleh perusahaan. Proses

order pengerjaan yang dilakukan saat ini yaitu mendapatkan order melalui telepon, Whatsapp, dan sms. Media promosi yang digunakan oleh CV ini terbatas pada penyebaran kartu nama jasa dan telepon cellular pemilik usaha. Setelah ada order, selanjutnya dicatat untuk menentukan tanggal dan melakukan perjanjian dengan klien untuk melakukan jasa perbaikan. Akan tetapi, pada kenyataannya waktu yang disepakati kedua belah pihak seringkali dilanggar oleh penyedia jasa *service*. Kondisi tersebut diakibatkan oleh tidak adanya koordinasi penjadwalan yang baik antara pemilik, dan petugas *service*. Seta akomodasi kendaraan alat transportasi yang kurang sehingga berakibat akan tidak ketepatan waktu pada pelayanan jasa.

Persaingan usaha dengan sesama penyedia jasa sejenis merupakan permasalahan lain yang teridentifikasi. Selama ini belum ada asosiasi yang menghimpun pengusaha-pengusaha jasa *service* dan pemasangan AC di wilayah Gresik. Terdapat 50an penyedia jasa *service* dan pemasangan AC yang ada di Gresik. Penetapan harga *service* tidak ada kesepakatan antar penyedia jasa. Hal tersebut menimbulkan persaingan yang tidak sehat dari segi mendapatkan pelanggan.

Harga jasa yang murah bisa jadi terjadi ketidak konsistennya jasa yang dilakukan, sering kali terjadi masih ada keluhan setelah meng*service* AC seperti complain “kurang dingin” dikarenakan jasa yang asal meng*service* AC. Dan sebagai contoh lain adalah penambahan gas *Freon* yang pada saat itu tidak harus ditambah malah ditambah. Sebagai pemahaman tentang gas *Freon*, contohnya (bila gas *Freon* kurang perlu adanya pengecekan pada outdoor menggunakan tang ampere, fungsi utama *tang ampere* adalah untuk mengetahui ampere paada outdoor dan di sesuaikan amperenya.)

Persaingan yang terjadi pada penyedia jasa lain contohnya CV Lively Electric CV ini terkenal dengan ketepatan dan penyampaian jasa yang sesuai, penjadwalan pelanggan yang sudah terkoordinasi jumlah akomodasi yang memenuhi, karyawan yang lebih banyak, penggunaan alat yang lebih modern dan efisien, penggunaan seragam yang lebih meyakinkan pelanggan, dan karyawan yang sudah terlatih. Pada penelitian ini, meneliti tentang *servis* AC,



karena pada bagian *cleaning* AC masih banyaknya complain serta complain pada saat janji yang tak terpenuhi.

SERVQUAL dan QFD (Donoriyanto, S, D. 2012) merupakan salah satu pendekatan yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan usaha jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan. Penelitian atas layanan yang perlu di lakukan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dengan bertujuan adanya peningkatkan mutu pelayanan di dalam waktu jangka panjang untuk mempertahankan pelanggan, konsumen atau customer.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Masalah dari Penelitian ini adalah :

Bagaimana mengevaluasi kualitas pelayanan guna memperbaiki dan meningkatkan pelayanan service AC menggunakan metode dengan (*SERVQUAL*) *Service Quality* dan *Quality Function Deployment (QFD)*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin di capai pada penelitian pelayanan kepuasan pelanggan pada CV Jendral Electric

1. Mengidentifikasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan CV Jendral Electric
2. Menghitung nilai gap skor untuk mengetahui kelemahan pelayanan kinerja perusahaan dengan metode servqual
3. Menganalisis kualitas jasa AC dengan mengintergrasikan metode (*SERVQUAL*) *Service Quality* dengan (*QFD*) *Quality Function Deployment*
4. Merekomendasikan perbaikan layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Mampu mengetahui usulan perbaikan tentang layanan tingkat kepuasan pelanggan agar perusahaan mempunyai kualitas pelayanan
2. Menambah wawasan dalam penelitian yang dilakukan
3. Mampu mengintegrasikan Servqual ke dalam QFD
4. Mampu mengidentifikasi pelayanan jasa agar mencapai kepuasan pelanggan

#### **1.5 Batasan Permasalahan**

1. Responden penelitian ini dibatasi hanya pada pelanggan servis AC.
2. Responden penelitian ini adalah konsumen pada jasa AC
3. Perusahaan Jasa AC sebagai pembanding adalah CV Lively Electric

#### **1.6 Asumsi Asumsi**

1. Responden dapat memahami pertanyaan kuesioner yang diberikan

#### **1.7. SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulisan laporan pada tugas akhir ini mengikuti uraian uraian yang diberikan setiap bab untuk mempermudah pembahasannya.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan permasalahan serta perumusan masalah yang melatarbelakangi penulisan ini. Selain itu, diungkapkan pula tujuan penelitian, manfaat, batasan masalah, asumsi dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan penulisan ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka berisi tentang konsep konsep dan teori teori *Servis Quality* dan *Quality Function Deployment* yang mendukung penelitian serta mendasari metode metode yang dipakai pemecahan permasalahan yang berasal dari penelitian terdahulu dan *text book*.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian membahas tentang *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* yang menjelaskan langkah langkah penelitian mulai dari identifikasi masalah sampai dengan kesimpulan atau usulan/rekomendasi terhadap pemilik/pengolah objek penelitian. Dalam metode penelitian juga harus terdapat formulasi, kerangka berpikir serta instrumen penelitian sehingga dapat ditemukan solusi koheransi pembahasan untuk mendapatkan kesimpulan penelitian.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Dalam bab ini berisi tentang data data yang diperlukan sesuai dengan metode *Quality Function Deployment* Selanjutnya dilakukan perhitungan gap pada data data yang dikumpulkan untuk metode servqual dan perhitungan dengan metode *House of Quality*

### **BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL**

Berisi tentang analisis hasil pengolahan pada bab sebelumnya. Selanjtnya dilakukan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan sesuai dengan hasil interpretasi tersebut.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan berisi pokok hasil penelitian dan uraian singkat hasil analisa yang dilakukan dan menjawab tujuan penelitian. Saran yang di bahas dalam penelitian ini adalah saran untuk perusahaan dan saran bagi penelitian selanjutnya yang tertarik untuk meneliti permasalahan *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*.