

BAB I

PENDAHULUAN

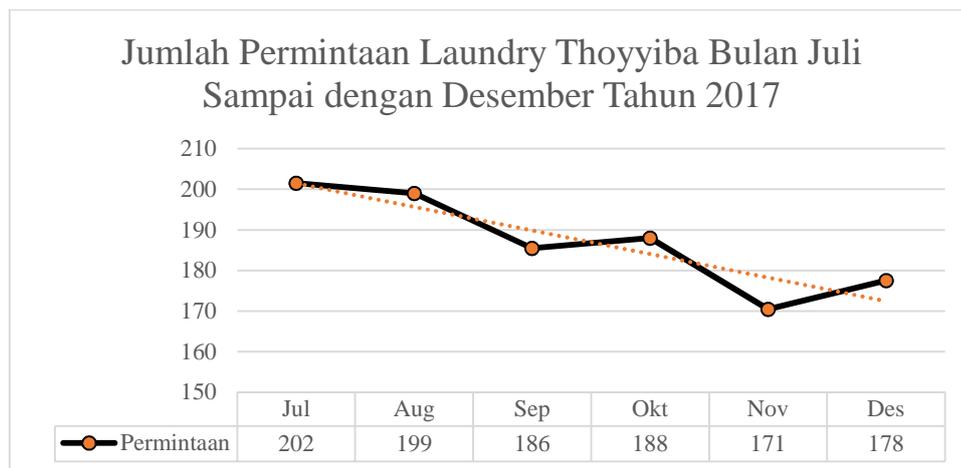
1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan dunia usaha yang semakin ketat. Sekarang ini kita dituntut untuk dapat mengembangkan usaha, sehingga pelaku usaha harus menjaga kualitas, kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan pelanggan. Salah satu faktor yang harus dipertahankan oleh sebuah perusahaan dalam bidang jasa adalah kualitas layanan. Menurut Kotler dan Keller (2009) kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten. Pelanggan akan merasa puas jika jasa yang diberikan lebih besar dari yang diharapkan, sehingga kualitas jasa (layanan) mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan sendiri menurut Kotler (1997) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan yang diterima terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan disebabkan karena adanya interaksi antara harapan dan kenyataan. Faktor yang menentukan kepuasan yakni apa yang diterima oleh pelanggan lebih dari yang diharapkan. Jadi, harapan-harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabat, serta janji dan informasi pemasar dan pesaing. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama tanpa memikirkan harga dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan dan menambah kedekatan perusahaan dengan pelanggan.

Usaha *laundry* merupakan salah satu usaha jasa di Indonesia yang dapat dikatakan sedang naik daun. *laundry* Thoyyiba merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa cuci pakaian yang bertempat di Desa Sukomulyo Kecamatan Manyar. Usaha tersebut dirintis oleh Ibu Zulkifli dan telah berjalan selama 2 tahun. Jasa yang ditawarkan pun cukup beragam, mulai dari cuci paket kiloan, setrika dan lain-lain. Dalam perkembangannya usaha ini sangat sukses, karena *laundry* Thoyyiba merupakan usaha *laundry* pertama di desa tersebut.

Pertumbuhan di usaha *laundry* terus meningkat disertai tren serba mudah dan cepat yang diinginkan oleh masyarakat saat ini yang membuat tingginya permintaan akan jasa *laundry* terutama di kota-kota besar. Hal ini juga menyebabkan munculnya para pesaing *laundry* yang ada di desa Sukomulyo, sehingga mempengaruhi pangsa pasar *laundry* Thoyyiba. Gambar 1.1 menggambarkan permintaan pelayanan jasa cuci di *laundry* Thoyyiba bulan Juli sampai dengan Desember tahun 2017.



Gambar 1.1 Jumlah Permintaan *laundry* Thoyyiba Bulan Juli Sampai dengan Desember Tahun 2017

Sumber: *Laundry* Thoyyiba 2017

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah permintaan jasa cuci di *laundry* Thoyyiba mengalami tren penurunan dari bulan Juli sampai dengan Desember. Hal tersebut menuntut pemilik usaha *laundry* untuk lebih meningkatkan kualitas layanannya, melakukan pengembangan usaha, dan berbagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar jumlah pelanggan dapat meningkat di tahun berikutnya, mengingat sudah banyaknya bermunculan pesaing usaha yang sama di wilayah pasar *laundry* Thoyyiba.

Dalam kegiatannya, *laundry* Thoyyiba selalu memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada pelanggan, namun kenyataan di lapangan tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Banyak keluhan yang masuk ke *laundry* Thoyyiba terhadap pelayanannya selama tahun 2017. Sebagai contoh, pihak *laundry* sudah memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk memilih jenis/aroma parfum yang digunakan, tetapi masih ada pelanggan yang mengeluhkan

pakaian mereka kurang harum. Pihak *laundry* sudah mempekerjakan dua karyawan yang awalnya hanya satu orang dengan tujuan untuk mempermudah, mempercepat, dan lebih teliti dalam proses pelayanan, namun masih ada pelanggan yang mengeluhkan pakaian mereka tertukar ataupun rusak. Keluhan-keluhan lainnya dari para pelanggan yakni *packing* kurang rapi, dan pelayanan yang kurang ramah. Berikut adalah tabel dari keluhan yang diajukan oleh pelanggan pada *Laundry* Thoyyiba selama tahun 2017.

Tabel 1.1 Jumlah keluhan pelanggan bulan Juli sampai dengan Desember 2017

Bulan	Jenis Keluhan					Jumlah
	A	B	C	D	E	
Juli	6	4	8	1	2	21
Agustus	5	2	9	2	2	20
September	2	0	11	1	4	18
Oktober	5	1	8	2	0	16
November	8	3	12	1	2	26
Desember	4	2	14	0	3	23
Jumlah	30	12	62	7	13	124

Sumber: *Laundry* Thoyyiba 2017

Keterangan jenis keluhan pelanggan:

A = Pakaian pelanggan tertukar

B = Pakaian pelanggan rusak

C = Pakaian pelanggan kurang harum

D = *Packing* kurang rapi

E = Pelayanan kurang ramah

Keluhan-keluhan yang diajukan oleh pelanggan di bulan Juli sampai dengan Desember tahun 2017 adalah pakaian yang tertukar sebanyak 30 kali, pakaian rusak saat diterima sebanyak 12 kali, pakaian kurang harum sebanyak 62 kali, *packing* kurang rapi sebanyak 7 kali dan pelayanan yang kurang ramah sebanyak 13 kali, total jumlah keluhan yang diterima sebanyak 124 kali. Atas dasar keluhan ini maka *Laundry* Thoyyiba perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk mengatasi keluhan-keluhan yang terjadi.

Sebagai langkah awal untuk memperoleh informasi-informasi mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa, pihak manajemen harus memiliki pengetahuan terutama mengenai kriteria-kriteria paling penting yang

dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterimanya. Dalam hal ini diperlukan adanya kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan sebagai pengguna jasa terhadap kualitas layanan yang diterimanya sehingga dapat menimbulkan kepuasan. Pelanggan akan merasa puas apabila layanan yang diberikan oleh penyedia jasa sesuai dengan apa yang diharapkannya, atau dengan kata lain tidak terjadi kesenjangan antara harapan pelanggan dengan layanan yang diperolehnya.

Dari permasalahan diatas, untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi *Laundry Thoyyiba* digunakan metode *Service Quality (Servqual)*. *Service Quality* (kualitas jasa) didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima (Parasuraman dkk, 1985). Metode *Service Quality* digunakan untuk membandingkan persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa. Metode ini mengelompokkan berbagai atribut jasa atau barang ke dalam lima dimensi kualitas yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *realibity*, *responsiveness*, dan *assurance*. Dengan *Servqual*, dapat diketahui gap yang terjadi antara jasa yang dirasakan oleh pelanggan dengan harapan pelanggan akan jasa yang disediakan oleh penyedia jasa.

Namun Kelemahan pada penelitian yang menggunakan metode tersebut terletak pada hasil akhir penelitian yang hanya mengidentifikasi kriteria-kriteria yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya tanpa tahu apakah kriteria-kriteria tersebut bisa dilaksanakan oleh pihak perusahaan atautkah tidak. Keterlibatan persepsi, target dan ketersediaan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seharusnya diikutsertakan dalam penentuan kriteria-kriteria yang diprioritaskan untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini perlu dilakukan agar hasil yang diperoleh lebih objektif dan realistis untuk dilaksanakan.

Ada beberapa metode yang bisa diintegrasikan untuk memecahkan permasalahan ini, salah satunya dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* untuk memperoleh respon teknik dalam mengatasi kesenjangan persepsi tersebut. Sehingga pada penelitian ini penulis menggunakan metode *Service Quality* yang diintegrasikan dengan *Quality Function Deployment* dengan harapan memperoleh usulan perbaikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan serta dapat meningkatkan daya saing *Laundry Thoyyiba*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan judul di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kriteria-kriteria kualitas layanan apa saja yang diinginkan pelanggan *laundry* Thoyyiba?
2. Bagaimana kondisi kesenjangan (*gap*) kualitas layanan *laundry* Thoyyiba yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan?
3. Bagaimana rancangan perbaikan kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh *laundry* Thoyyiba berdasarkan prioritasnya sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan di dalam penulisan ini adalah:

1. Mengidentifikasi kriteria-kriteria kualitas layanan *laundry* Thoyyiba yang diinginkan pelanggan.
2. Menentukan kondisi kesenjangan (*gap*) kualitas layanan *laundry* Thoyyiba yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan.
3. Menentukan rancangan perbaikan kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh *laundry* Thoyyiba berdasarkan prioritasnya sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar terhadap pihak *laundry* Thoyyiba, antara lain:

1. Memberikan informasi kepada pihak *laundry* Thoyyiba tentang karakteristik kualitas layanan yang diinginkan oleh pelanggan.
2. Pihak *laundry* Thoyyiba dapat mengetahui kondisi kesenjangan (*gap*) kualitas layanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan.
3. Pihak *laundry* Thoyyiba dapat menentukan rancangan perbaikan kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan berdasarkan prioritasnya sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan.

1.5 Batasan Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini, batasan permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan di *laundry* Thoyyiba bertempat di jalan Kayu VI No.30 Perumahan Pongangan Indah Desa Sukomulyo, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa layanan cuci pakian di *laundry* Thoyyiba lebih dari satu kali.
3. Jasa pelayanan cuci pakaian yang digunakan sebagai pembanding adalah *Pro laundry*.
4. Keputusan yang dihasilkan dalam penelitian ini bersifat sebagai usulan/rekomendasi, sehingga keputusan implementasi sepenuhnya merupakan hak dan kebijakan dari pelaku usaha.

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi dalam penelitian ini untuk menghindari terjadinya kesimpangsiuran persepsi antara lain sebagai berikut:

1. Selama penelitian, pelayanan berjalan normal artinya tidak terjadi perubahan alur proses selama dilakukan penelitian.
2. Pada proses pengambilan sampel digunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan peluang kesalahan sebesar 5%.
3. Responden mengetahui secara pasti tentang kinerja pelayanan di *laundry* Thoyyiba

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan Penelitian ini ditulis berdasarkan kaidah penulisan ilmiah dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan skripsi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengertian dan teori-teori untuk mendukung hasil penelitian yang dilakukan, serta mendasari metode-metode yang dipakai dalam pemecahan permasalahan. Bab tinjauan pustaka membahas tentang pelayanan atau jasa, overview tentang kualitas, overview metode *Servqual* serta *Quality Function Deployment*. Hasil penelitian terdahulu serta posisi penelitian yang akan dilakukan terhadap penelitian sebelumnya juga dijelaskan pada bab ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian menjelaskan urutan mengenai kerangka pemikiran penelitian dari awal hingga akhir berdasarkan teori-teori yang ada serta kenyataan yang ada di lapangan, selanjutnya akan dilakukan analisa terhadap data untuk mendapatkan tujuan penelitian yang diinginkan. Metode penelitian berisi penjelasan tentang obyek penelitian, variabel penelitian dan alur dalam menyelesaikan permasalahan.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi tentang data-data yang diperlukan dalam penelitian serta pengolahan data yang dilakukan sesuai dengan metodologi yang telah ditentukan. Pengolahan data menggunakan langkah-langkah metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment*.

BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis dan pembahasan penulis terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan memuat suatu kesimpulan hasil dari penelitian yang dimaksud serta memberikan saran untuk pengambilan langkah kebijakan lebih lanjut berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Saran untuk penelitian selanjutnya juga dijelaskan dalam bab ini.