

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dewasa kini perusahaan yang mampu bersaing dan berkembang dalam pasar adalah perusahaan yang dapat memberikan produk berkualitas dan jasa kualitas layanan yang terbaik. Dimaksudkan agar barang atau jasa yang diberikan akan mendapat tempat yang baik di mata dan melekat di memori konsumen.

Pola hidup sehat di tengah rutinitas pekerjaan telah menjadi trend di masyarakat, bukan cuma makanan yang bergizi namun juga olah raga yang teratur guna menjaga kebugaran dan sebagai hiburan. Tingginya kebutuhan akan trend tersebut menyebabkan persaingan dunia usaha jasa kebugaran semakin ketat, di dukung toko penyedia peralatan olahraga semakin ramai pula.

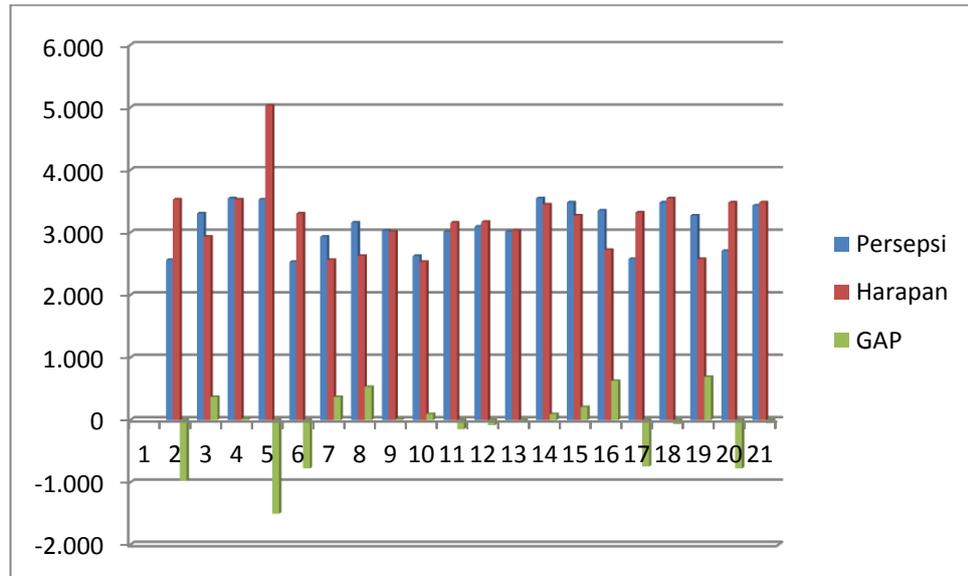
Berbagai cara dilakukan, mulai dari memberikan bonus tiap pembelian produk tertentu ada pula toko yang memberikan kemudahan dalam pembayaran tanpa harus cash bagi anggota seperti yang dilakukan kompetitor. Hal-hal tersebut menunjukkan bahwa dalam menarik konsumen pihak pengelola perlu mengetahui bagaimana mengolah dan mengembangkan kualitas layanannya agar menjadi lebih baik.

Toko Bolamania Adam Sport Gresik salah satunya, berlokasi di Jl. A. Yani No.27 Gresik. Guna ikut meramaikan persaingan tersebut maka pada awal tahun 2013 ini toko Bolamania Adam Sport Gresik telah terdaftar di Departemen Perindustrian dan Perdagangan Gresik dengan nama UD.Adam Sport.

Dengan trend sehat saat ini memang memberikan hasil cukup signifikan, karena dalam kurun empat tahun terakhir jumlah konsumen UD.Adam Sport meningkat namun disertai pula adanya komplain dari

konsumen tentang pelayanan yang ada. Hal ini bisa jadi disebabkan karena toko kurang memperhatikan aspek pelayanannya.

Belum lama ini pada akhir tahun 2012 telah diukur kualitas layanan dari UD. Adam Sport Gresik. Meliputi atribut layanan terlihat pada gambar 1.1. di bawah ini.



Gambar 1.1. Grafik kesenjangan (gap) bulan Desember 2012
 Sumber: Rachmat Supriyanto, 2012

Dari pengukuran diatas memperlihatkan ada 5 kesenjangan (gap) terbesar terhadap kualitas layanan UD. Adam Sport Gresik antara lain ada pada tabel 1.1. dibawa ini.

Tabel 1.1. data 5 atribut layanan dengan gap terbesar tahun 2012

| Atribut Layanan | Gap |
|--|--------|
| Penataan produk yang di display | -0,968 |
| ketersediaan harga produk | -1,500 |
| Penampilan karyawan | -0,774 |
| Keamanan lingkungan toko | -0,742 |
| Layanan penyampaian informasi tentang produk | -0,774 |

Pada penelitian tahun 2012 tersebut memang telah diketahui kesenjangan kualitas yang harus segera diperbaiki dan telah dicoba

perbaikannya. Namun seiring berjalannya waktu masih saja ada komplain mengenai kualitas layanan, bahkan masih berputar dalam lingkup atribut layanan kualitas yang telah ada perbaikan. Sehingga pada tahun 2013 ini pihak perusahaan ingin kembali mengukur dan menganalisa kualitas pelayanannya secara lebih, guna perbaikan kualitas layanannya terhadap konsumen.

Dari permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan menggunakan metode *Servqual (service quality)*, *Kano* dan *Qfd (quality function deployment)*. Metode *servqual* berfungsi untuk menentukan atribut layanan serta mengukur kesenjangan kualitas (gap), hasil atribut layanan dengan gap terbesar selanjutnya di integrasikan dalam model kano untuk mengetahui atribut layanan yang harus dilakukan perbaikan terlebih dahulu menurut konsumen. selanjutnya hasil dari kano diproses dalam *Qfd* yang dijadikan suara konsumen dalam rumah kualitas (*house of quality*), dengan tujuan untuk memudahkan perbaikan menurut kebutuhan dan keinginan konsumen.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa hal sebagai berikut:

1. Diantara semua atribut layanan, atribut apa saja yang belum memenuhi ekspektasi pelanggan atau masih dibawah harapan konsumen pada UD. Adam Sport Gresik berdasarkan dimensi *servqual*?
2. Bagaimana klasifikasi atribut layanan pada UD. Adam Sport Gresik menurut model kano?
3. Rekomendasi apa yang dapat diusulkan guna perbaikan layanan UD. Adam Sport Gresik berdasarkan *output* pada rumah kualitas (HOQ)?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dengan judul analisis dan usulan perbaikan kualitas layanan menggunakan metode servqual, model kano dan QFD di UD. Adam Sport Gresik ini adalah:

1. Untuk mengetahui Atribut apa saja yang belum memenuhi ekspektasi pelanggan atau masih dibawah harapan konsumen pada UD. Adam Sport Gresik
2. Untuk mengetahui klasifikasi atribut layanan pada UD. Adam Sport Gresik menurut model kano
3. Untuk mengetahui rekomendasi perbaikan layanan guna kepuasan pelanggan UD. Adam Sport Gresik berdasarkan *output* pada rumah kualitas (HOQ)

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang atribut layanan yang belum memenuhi espektasi konsumen sehingga dapat memberikan masukan pada UD. Adam Sport di Gresik untuk lebih meningkatkan sistem layanan jasa dagang agar proses perdagangannya berjalan dengan baik dan lancar serta tujuan perusahaan dapat tetap terjaga terutama dalam menjadi *leader* dalam industri perdagangan peralatan olahraga terutama sepak bola di Gresik

1.5. Batasan Penelitian

- Pengambilan data dilakukan pada periode juni 2013.
- Responden adalah mereka yang telah mengunjungi UD. Adam Sport minimal tiga kali, dan pernah mengunjungi K-Sport dan Gresik Sport.
- Tahap pelaksanaan *Quality Function Deployment* hanya sampai pada usulan perbaikan

1.6. Asumsi Penelitian

- Selama penelitian proses pelayanan berjalan normal artinya tidak terjadi perubahan alur proses selama dilakukan penelitian.
- Tidak terjadi perubahan harga jual dan harga beli produk yang akan dipasarkan.
- Proses pengambilan sampel, peneliti menetapkan tingkat kepercayaan (α) sebesar 95% dan tingkat signifikansi / peluang kesalahan sebesar 5%.

1.7. Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memperjelas penelitian yang dilakukan maka akan diuraikan tentang sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang melandasi setiap langkah dalam penelitian. Teori tersebut digunakan sebagai acuan dalam menganalisa permasalahan yang diteliti.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang langkah-langkah sistematis yang dilakukan dalam penelitian. Langkah-langkah penelitian yang telah ditetapkan tersebut merupakan suatu kerangka yang dijadikan pedoman dalam melaksanakan penelitian.

BAB IV Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Pada bab ini berisi tentang data-data yang di yang dilakukan perlukan dalam penelitian, serta pengolahan data yang dilakukan sesuai dengan metodologi penelitian yang telah ditentukan.

BAB V Analisa Dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang analisa dan pembahasan penulis terhadap data hasil pengolahannya.

BAB VI Kesimpulan Dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan analisa hasil pengolahan data yang harus dapat menjawab tujuan penelitian. Selain itu juga berisi tentang saran dari penelitian, yang dapat memberikan masukan terhadap hasil penelitian ini.