

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai perubahan baik dalam sektor industri maupun ekonomi yang sangat fundamental guna menghadapi perdagangan bebas yang masuk baik itu dari negara-negara maju maupun negara berkembang. Maka seiring dengan perubahan ekonomi tersebut kemudian tumbuhlah berbagai macam kebutuhan dalam masyarakat. Diantaranya kebutuhan masyarakat akan air bersih, tentunya di era modern seperti saat ini kita sangat membutuhkan air minum karena sudah menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari.

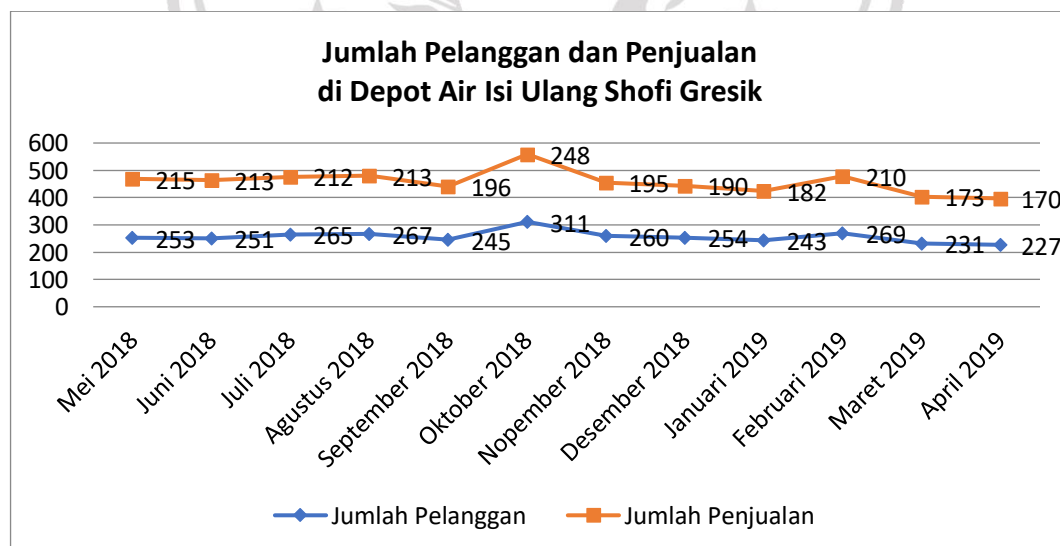
Peranan depot air minum isi ulang semakin besar saat ini, hal ini terlihat dengan semakin bertambahnya jumlah angka pengguna air minum berdasarkan sumber air minum utama dari mulai tahun 2013 sebanyak 27,7% meningkat menjadi 42,8% pada tahun 2017 (Susenas Badan Pusat Statistik, 2017). Banyaknya depot dengan berbagai macam produk dan fasilitas yang sangat beraneka ragam guna menarik minat masyarakat agar mau menjadi pelanggan dalam mengisi air minum isi ulang ke depot air minum mineral tersebut. Produk yang ditawarkan seperti isi ulang air mineral, air mineral kemasan kardus, air mineral kemasan botol. Sedangkan untuk fasilitas yang diberikan seperti antar jemput pesanan air isi ulang, pemberian *voucher* setiap isi ulang 10 kali gratis isi ulang 1 galon. Untuk menghadapi persaingan, maka keberadaan depot dan perkembangannya sangat dipengaruhi dalam segi pelayanan dan kepercayaan masyarakat agar memberikan kepuasan pada konsumennya.

Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik berada di Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik. Sebelum berdirinya Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik, pimpinan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik masih berstatus sebagai seorang karyawan di Depot Air Isi Ulang yang sudah maju pesat di daerah Surabaya. Karena merasa sudah mampu untuk mendirikan sebuah Depot Air Isi Ulang, beliau mendirikan sebuah Depot Air Isi Ulang yang diberi nama Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik. Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik merupakan Depot Air Isi Ulang yang telah berdiri

sejak tanggal 22 Mei 2009 dengan luas 101 m<sup>2</sup>. Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik adalah Depot Air Isi Ulang yang melayani jasa isi ulang air minum dengan memiliki 3 orang karyawan.

Jika dilihat dari standar harga tidak berbeda dengan depot isi ulang lainnya. Dilihat dari fasilitas pesan antar (*Delivery Order*) dan Bonus (Beli 10 Bonus 1 galon) juga sama dengan depot yang lain. Yang menjadi nilai tambah bagi Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik adalah teknologi yang digunakan, sumber air pegunungan dan pelayanan yang siap setiap saat mengantarkan pesanan pelanggan. Selain itu Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik sudah kurang lebih sembilan tahun melayani para konsumennya, terdaftar sebagai pemegang ijin dari Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik.

Sebagai Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan saat ini ditambah pesatnya persaingan antar Depot Air Isi Ulang yang mengakibatkan jumlah pengunjung yang fluktuatif dan kecenderungan menurun pada bulan April 2019 hingga mencapai 227 pelanggan dengan jumlah penjualan sebanyak 170 galon di Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan pada data berikut :



Gambar 1.1 Data Pelanggan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik  
Sumber: Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik Periode Mei 2018 – April 2019

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik adalah fluktuatif tetapi secara umum jumlah penjualan pada Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik mengalami penurunan pada bulan April 2019 mencapai 170 galon dan belum mencapai target yang ditentukan pihak Depot Air Isi Ulang yaitu 250 galon setiap bulannya. Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik memiliki saluran pengisian sebanyak 2 saluran dengan pengisian sebanyak 1 tanki setiap hari kapasitas 5.000 liter. Adapun data pesaing Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik dapat dilihat ada tabel 1.1:

Tabel 1.1. Data Pesaing Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik

No	Nama Depot Air Isi Ulang	Jarak
1	Depot Air Isi Ulang Amanah	650 Meter
2	Depot Air Isi Ulang Aquaris	1.1 Km
3	Depot Air Isi Ulang Hidayah	812 Meter
4	Depot Air Isi Ulang Bening Biru	1.6 Km

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan data pesaing depot air isi ulang Shofi Gresik berada dalam satu wilayah Desa, sehingga depot air isi ulang Shofi Gresik perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan agar dapat besaing dengan depot air isi ulang lainnya dengan memperbaiki keluhan-keluhan dari pelanggan. Adapun data keluhan pelanggan dari tempat kotak saran bisa dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2. Keluhan Pelanggan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik

Bulan Januari – Maret 2019

No	Keluhan Pelanggan	Jumlah
1.	Kondisi galon masih kurang bersih	9
2.	Kurangnya fasilitas parkir	8
3.	Penanganan memerlukan waktu yang lama	13
4.	Kebersihan depot air kurang diperhatikan	11
5.	Pelayanan yang tidak ramah terhadap konsumen	10
6.	Respon pelayanan kurang tanggap	7
Total		70

Sumber: Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik, 2019

Berdasarkan hasil kotak saran yang ada di Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik dapat diketahui bahwa keluhan dari konsumen Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik yang ditulis tangan pada lembar keluhan yang telah disediakan cukup banyak. Keluhan-keluhan tersebut seharusnya ditanggapi dengan mengambil langkah-

langkah yang diperlukan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak Depot Air Isi Ulang.

Metode *Service Quality (Servqual)* merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2007).

Harapan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik, pelanggan akan mendapatkan kepuasan atas pelayanan dan berusaha akan terus meningkatkan kualitas air dan kemasan yang terbaik, yang telah diproses secara higienis, bersih, aman dan sehat. Berdasarkan permasalahan diatas maka tertarik untuk dilakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Metode *Servqual* (Studi Kasus Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik)**”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana mengidentifikasi atribut pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan?
2. Bagaimana menentukan tingkat kepentingan, tingkat harapan dan tingkat kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana menghitung *gap* atribut pelayanan?
4. Bagaimana mengidentifikasi penyebab *gap* atribut pelayanan?
5. Bagaimana usulan perbaikan dari *gap* atribut pelayanan yang memiliki *gap* tertinggi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi atribut pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan?
2. Menentukan tingkat kepentingan, tingkat harapan dan tingkat kepuasan pelanggan?
3. Menghitung *gap* atribut pelayanan?

4. Mengidentifikasi penyebab *gap* atribut pelayanan?
5. Memberikan usulan perbaikan dari *gap* atribut pelayanan yang memiliki *gap* tertinggi?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui identifikasi atribut pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan.
2. Mengetahui tingkat kepentingan, tingkat harapan dan tingkat kepuasan pelanggan.
3. Mengetahui *gap* atribut pelayanan.
4. Mengetahui penyebab *gap* atribut pelayanan.
5. Mengetahui usulan perbaikan dari *gap* atribut pelayanan yang memiliki *gap* tertinggi.?

#### **1.5 Batasan Masalah**

Agar permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini tidak terlalu luas, maka peneliti memberikan batasan sebagai berikut:

1. Identifikasi penyebab kurangnya kualitas pelayanan dilakukan pada atribut dengan *gap* tertinggi.
2. Perhitungan *gap* hanya pada gap 5 model Zeithaml, dkk (1988).

#### **1.6 Asumsi-Asumsi**

Agar tidak terjadi kesimpangsiuran persepsi dalam pemecahan masalah diperlukan asumsi antara lain :

1. Tidak terjadi perubahan dalam pemberian jasa pelayanan kepada pelanggan atau tidak mengganggu jalannya pelayanan.
2. Pengambilan data dilakukan selama periode Mei – Juni 2019.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Bab ini penulis akan memberikan gambaran atau penjelasan dari bab 1 sampai dengan bab akhir, sehingga dapat berguna dan pembaca agar lebih paham akan isi dari tugas akhir ini.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang dilakukannya penelitian ini perumusan masalah yang dihadapi. Dan selain itu juga tujuan penelitian manfaat penelitian nantinya akan diperoleh dari penelitian ini. Yang disertai dengan batasan masalah, asumsi-asumsi, dan sistematika penulisan laporan dalam tugas akhir ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka berisi tentang pengertian metode *Servqual*. Dalam tinjauan pustaka dimuat uraian sistematis tentang hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu dan yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tahapan penelitian sebagai landasan berpijak agar proses penelitian berjalan sistematis, terstruktur dan terarah. Metodologi penelitian ini meliputi tahapan-tahapan proses penelitian atau urutan langkah yang harus dilakukan dalam menjalankan penelitian.

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

Pada bab ini berisi tentang data-data yang dikumpulkan dengan cara wawancara dan data selama penelitian. Data yang berkaitan dengan metode *Servqual*.

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

Bab ini membahas hasil analisis dari hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya yaitu metode *Servqual* dan evaluasi atau usulan perbaikan.

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

Pada bab ini berisi penarikan kesimpulan dari penulis tugas akhir serta pemberian saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya