

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman globalisasi ini sektor industri usaha telah berkembang dengan sangat pesat. Hampir seluruh aspek dalam kehidupan manusia pada era globalisasi ini bisa dilakukan dengan mudah, termasuk dalam suatu usaha. Dalam ruang lingkup usaha pada era globalisasi ini telah memberikan terobosan yang mungkin tidak pernah terbayangkan oleh manusia sebelumnya. Globalisasi telah menghubungkan penjual dan pembeli dengan sangat dekat walaupun dengan jarak yang jauh. Hanya dengan melalui *gadget*, pembeli dapat melihat menu, menanyakan produk, serta memesan secara instan. Dengan globalisasi ini juga memberikan efek bagi para penggiat usaha yaitu meningkatnya persaingan yang bukan lagi sebatas persaingan secara *offline*, namun juga *online*. Penjual dituntut terus menerus kreatif serta inovatif semenarik mungkin dalam mengemas konsep *brand* hingga meningkatkan kualitas dari produk serta layanan yang ditawarkannya agar unggul dalam persaingan antar penggiat usaha yang semakin kompetitif.

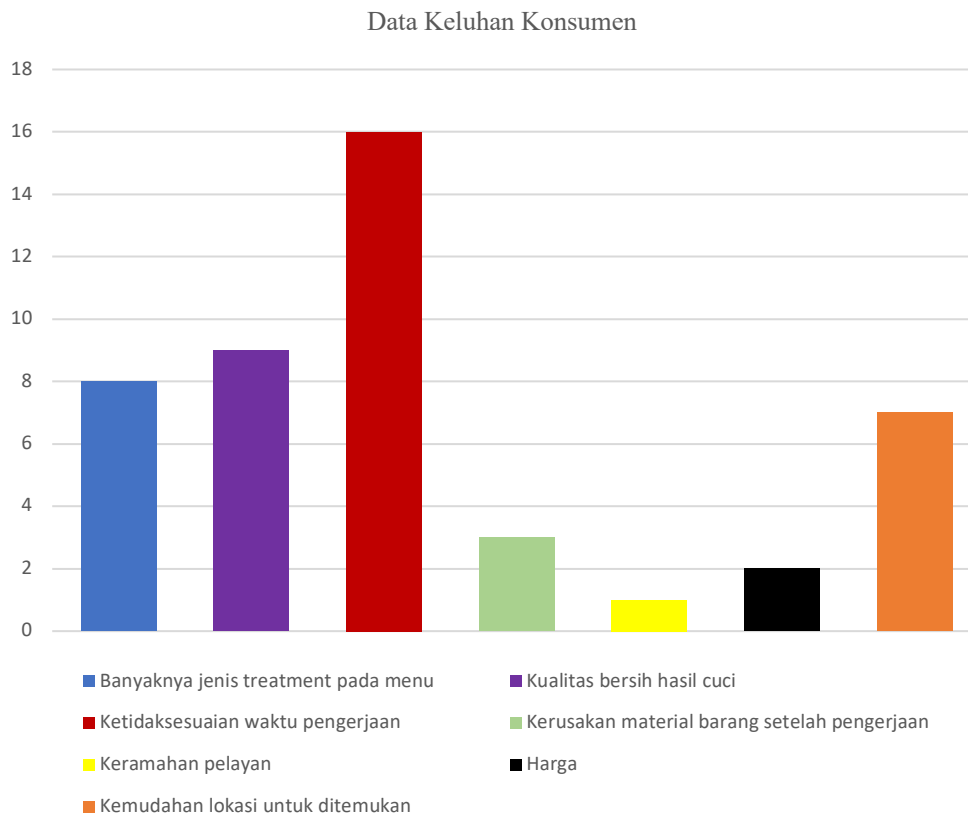
Sneakers KVLТ Shoes, Bag and Hat Treatments merupakan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) penyedia layanan jasa. Layanan jasa yang ditawarkan ialah jasa laundry sepatu, tas juga topi sebagai jenis pelayanan utama yang ditawarkannya. Selain tiga layanan utama tersebut, Sneakers KVLТ juga menyediakan layanan jasa unyellowing serta repaint untuk sepatu. UMKM ini terletak di Ruko Celesta, Jl. Boulevard Graha Raya No.22, Pd. Jagung Timur, Kec. Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan, Banten.

Sneakers KVLТ yang merupakan UMKM bergerak dalam bidang jasa mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Kepuasan pelanggan akan tercapai bila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sama dengan jasa yang diharapkan. Dalam kaitannya dengan usaha pelayanan jasa, kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan atau jasa. Dimensi kualitas jasa yang umum

digunakan sebagai acuan dengan menggunakan dimensi kualitas jasa. Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam (Tjiptono, 2004:14) terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan;
2. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf;
3. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
4. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan;
5. Daya Tanggap (*Responsiveness*), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Semakin banyaknya penggiat usaha layanan jasa laundry sepatu, persainganpun semakin ketat. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, maka perlu diketahui bagaimana pelayanan yang diberikan dari pihak perusahaan kepada pelanggannya. Mengingat Sneakers KVLТ terbilang baru karna baru berumur sekitar 3 tahun dan perusahaan belum pernah melakukan analisa survey atas kualitas pelayanan terhadap pelanggannya.



**Gambar 1.1** Keluhan Konsumen Sneakers KVLТ  
(Sumber: UMKM Sneakers KVLТ, 2020)

Merujuk pada gambar 1.1 merupakan diagram atas keluhan konsumen Sneakers KVLТ yang mengeluhkan tentang ketidaksesuaian waktu pengerjaan dengan estimasi waktu awal yang dijanjikan sebagai keluhan tertinggi. Berbagai keluhan pelanggan diatas merupakan permasalahan yang harus diselesaikan. Untuk menyelesaikan berbagai macam permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan analisa lebih lanjut untuk memecahkan berbagai macam permasalahan diatas sekaligus menjadi media pengevaluasian bagi perusahaan sebagai upaya dalam meningkatkan produktivitas perusahaan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan dengan harapan menciptakan daya saing yang lebih baik dengan para kompetitor.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan pelanggan juga meningkatkan daya saing dengan jasa laundry lainnya maka dibutuhkan metode yang dapat menganalisa kualitas pelayanan

jasa. Dalam penelitian ini, akan dilakukan integrasi metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan metode *Quality Function Deployment (QFD)*, dimana fokus utama dari metode QFD adalah melibatkan pelanggan pada proses perbaikan serta peningkatan pelayanan jasa sedini mungkin. Metode QFD memungkinkan perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga tercapai efektivitas maksimum (Susila, dkk, 2014). Sedangkan metode *SERVQUAL* membantu pihak perusahaan untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pada persepsi dan harapannya, sehingga diharapkan mampu memberikan masukan yang membangun dan perbaikan bagi pihak Sneakers KVLТ untuk pengembangan kualitas pelayanan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “RANCANGAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA SNEAKERS KVLТ SHOES CARE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD”.

## 12 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, sehingga masalah tersebut dapat dirumuskan untuk dipelajari dan dicari solusi terbaiknya dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kesesuaian antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang ada dengan metode *service quality* dan *QFD*?
2. Bagaimana bentuk layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan metode *service quality* dan *QFD*?
3. Bagaimana usulan rancangan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada jasa laundry sepatu Sneakers KVLТ?

### 13 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisa kesesuaian antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang ada dengan metode *service quality* dan *QFD*;
2. Mengidentifikasi bentuk layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan metode *service quality* dan *QFD*;
3. Memberikan usulan rancangan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada jasa laundry sepatu Sneakers KVLТ.

### 14 Pembatasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini bertujuan agar penelitian ini memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian, oleh sebab itu dibuatlah batasan masalah antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Sneakers KVLТ Shoes, Bag and Hat Treatments;
2. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan individu baik yang sedang, maupun sudah pernah menggunakan jasa laundry sepatu di Sneakers KVLТ.

### 15 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada sektor industri usaha jasa layanan *laundry* sepatu;
- b. Sebagai bahan yang dapat dijadikan acuan untuk merancang pelayanan jasa laundry sepatu;

- c. Berkontribusi dalam bidang Usaha Mikro Kecil Menengah, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan;
- d. Sumber informasi dan referensi bagi penelitian sejenis pada masa yang akan datang.

## 2. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

### a. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas serta kebutuhan para konsumen terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu dapat mengetahui sistem pelaksanaan dan prosedur penjualan pada unit usaha jasa laundry sepatu, juga menambah wawasan dan pengetahuan tentang metode *Quality Function Deployment*, *Service Quality*, dan *Importance Performance Analysis*.

### b. Bagi UMKM Sneakers KVLTL Shoes, Bag and Hat Treatments

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas layanan untuk mencapai kepuasan para pelanggan.

### c. Bagi Pembaca

Dapat dijadikan sebagai wawasan ataupun bahan referensi tambahan bagi penelitian-penelitian selanjutnya dengan topik permasalahan serta pembahasan yang sama.

### d. Bagi Universitas

Dapat berfungsi sebagai literature acuan yang berguna untuk penelitian selanjutnya sebagai referensi terhadap masalah kinerja perusahaan dan dapat dijadikan pembendaharaan perpustakaan, agar bermanfaat bagi mahasiswa dalam menambah ilmu pengetahuan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini terbagi menjadi lima bab dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi blatar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### 2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu dan teori-teori dasar yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan. Tinjauan pustaka ini diperoleh dari studi literatur melalui buku, jurnal, maupun melalui informasi yang didapat dari situs-situs di website internet.

### 3. BAB III METODE PELAKSANAAN

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah penulis dalam melaksanakan penelitian, mulai dari tahap awal penelitian, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, pembahasan, dan tahap akhir penelitian berupa penarikan kesimpulan dan saran. serta dilengkapi dengan diagram alurnya.

### 4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan beserta pembahasan dari hasil tersebut.

### 5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian agar dapat dilanjutkan untuk penelitian yang akan datang.