

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan dunia usaha saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik pada perusahaan manufaktur maupun pada perusahaan jasa. Secara umum, perkembangan ekonomi menimbulkan persaingan pada perusahaan lain membuat kompetitor lebih berusaha keras untuk menciptakan jasa atau produk yang lebih baik. Karena adanya persaingan tersebut maka perusahaan harus dapat memuaskan pelanggan dengan menghasilkan produk yang berkualitas sesuai dengan kebutuhannya. Ketika persaingan jasa lebih banyak dan kesadaran konsumen meningkat, penyedia layanan harus meningkatkan kualitas layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu diketahui apakah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah sesuai dengan harapan konsumen. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi fokus utama pada jasa untuk melakukan perbaikan. Dalam proses tersebut masyarakat sekarang lebih mudah memahami penilaian kualitas yang baik sehingga masyarakat telah menjadi salah satu subyek penting penilaian kualitas pelayanan perusahaan. Memuaskan pelanggan dengan memperhatikan kualitas pelayanan merupakan langkah awal menuju kesuksesan perusahaan di masa depan. Ketika mengevaluasi pentingnya kualitas layanan bagi perusahaan, prioritas tertinggi adalah sejauh mana layanan mencapai tingkat kepuasan pelanggan setinggi mungkin. Kondisi keberhasilan bisnis dalam lingkungan yang kompetitif adalah kemampuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan adalah bagian penting dari pertumbuhan bisnis karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak dapat menjalankan bisnis. Salah satu pertanyaan terbesar dan paling berkesan bagi pelanggan adalah kepuasan terhadap kualitas layanan.

Penelitian sebelumnya menggunakan kombinasi lima dimensi yaitu diantaranya : *Tangible, Realibility, Responsivness, Assurance, Empathy*. Adapun kombinasi ini digunakan untuk mencari tingkat kepuasan konsumen. Pada atribut kuadran I harus diperbaiki dan dievaluasi kinerjanya setiap bulan untuk mengetahui

apa yang diinginkan oleh konsumen (pengguna). Atribut pada kuadran II adalah atribut yang harus dipertahankan kinerjanya dan harus dapat memuaskan konsumen (pengguna). Atribut yang terdapat pada kuadran III merupakan atribut dengan prioritas rendah dan kuadran IV merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen (pengguna), namun penerapan LMS di AMIK BSI Bekasi berjalan sangat baik. Hasilnya, kepuasan konsumen (pengguna) secara keseluruhan mencapai nilai CSI sebesar 86,86% yang berkisar antara 81% hingga 100% yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen (pengguna) adalah “sangat puas” terbukti berada dalam kisaran standar (Se et al., 2017). Penelitian sebelumnya pada metode *Servqual* untuk menilai kontribusi gap pada variabel penelitian dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur kepuasan pasien dengan indeks pengukuran layaknya atau tidak. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis variabel prioritas utama dan prioritas pendukung dalam meningkatkan kualitas layanan. Hasil metode *Servqual* menunjukkan gap terbesar pada analisis dengan kontribusi utama yaitu dimensi *responsiveness*. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan responden sebesar 79,9582%. Analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa lima atribut memiliki prioritas tertinggi (Suherman, 2017).

Nabila Laundry-Syar'i merupakan salah satu UKM di bidang jasa yang sedang berkembang di Kelurahan Tanjung Piayu Kecamatan Sei Beduk Kota Batam tepatnya di Kavling Pancur Baru Blok L No. 10. Hasil wawancara dengan pemilik UKM, laundry ini telah berdiri 5 tahun lamanya. Selain itu Nabila Laundry Syar'i sudah menerapkan sistem *quality control* yang diterapkan pada setiap tahapan proses operasionalnya. Namun, meskipun sudah menerapkan sistem *quality control* pada setiap tahapan prosesnya, Nabila Laundry Syar'i masih sering mendapatkan *complaint* dari para pelanggan. Beberapa hal yang menjadi keluhan pelanggan adalah : (a) terjadinya pertukaran pakaian antar pelanggan, (b) kerusakan pakaian pelanggan, (c) hilangnya pakaian pelanggan, (d) waktu pengambilan pakaian yang lebih lama dari waktu yang ditentukan. Hal tersebut membuat kualitas pelayanan yang ada pada Nabila Laundry Syar'i dipertanyakan. Dengan semakin

banyaknya usaha laundry di Tanjung Piayu dan semakin ketatnya persaingan membuat Nabila Laundry Syar'i lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara mengevaluasi secara berkala kinerja perusahaannya karena hal tersebut akan menimbulkan dampak terhadap kepuasan pelanggan. Sebagai perusahaan perseorangan yang bergerak di bidang jasa, Nabila Laundry Syar'i harus mempertimbangkan persaingan yang selalu berubah dan merespon perubahan secara tepat agar dapat melayani pelanggannya dengan lebih baik. Pengendalian adalah fungsi atau aktivitas umum yang harus dilakukan untuk memastikan pencapaian tujuan bisnis yang terkait dengan kualitas produk dan layanan yang diberikan. Manajemen mutu hakekatnya untuk pengendalian mutu kegiatan dan proses kerja untuk menjamin kepuasan pelanggan (*quality is customer's satisfaction*) dan dilakukan di semua bagian organisasi dan perusahaan.

Pada penelitian ini bahwa peneliti akan menggunakan metode *service quality* dan CSI pada laporan penelitian ini untuk menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PENGENDALIAN KUALITAS PADA NABILA LAUNDRY SYAR'I”**.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan peneliti dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Terdapat keluhan dari konsumen yang tidak puas pada layanan Nabila Laundry Syar'i.
- b. Diperlukannya inovasi maupun metode untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan, penulis melakukan pembatasan masalah lebih terpusat. Batasan masalah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nabila Laundry Syar'i .
- b. Responden yang digunakan adalah pelanggan yang sering datang ke Nabila Laundry.
- c. Penelitian hanya sebatas pengendalian kualitas pelayanan di Nabila Laundry dan tidak membahas tentang aspek-aspek keuangan dan yang lainnya.
- d. Penelitian hanya fokus terhadap kesenjangan yang mana membahas tentang persepsi dan ekspektasi dari pelanggan Nabila Laundry .
- e. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality dan Customer Satisfaction Index* .
- f. Sampel diambil 6 bulan dari Agustus 2022 – Desember 2022

## 1.4. Rumusan Masalah

Dilihat dari uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel apa saja yang diukur dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan Nabila Laundry Syar'i ?
- b. Berapa besar kesenjangan (*gap*) antara harapan konsumen dengan pelayanan yang diberikan Nabila Laundry Syar'i untuk setiap variabel?
- c. Bagaimana kinerja layanan yang diberikan Nabila Laundry Syar'i menurut pelanggan?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Menurut uraian dari rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengetahui variabel apa saja yang diukur dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan Nabila Laundry Syar'i.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan (*gap*) antara harapan konsumen dengan pelayanan yang diberikan Nabila Laundry Syar'i untuk setiap variabel.
- c. Untuk mengetahui bagaimana kinerja layanan yang diberikan Nabila Laundry Syar'i menurut pelanggan.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### 1. Bagi Perusahaan

- a. Memberikan wawasan yang cukup relevan yang lebih baik tentang layanan jasa dalam kepuasan pelanggan.
- b. Sebagai pertimbangan penting bagi organisasi dalam melakukan penelitian agar bisa memahami konsep dalam menentukan variabel dan metode penelitian dan sebagai referensi yang baik.

#### 2. Bagi Penulis

Memberikan konsep kualitas layanan dan kepuasan pelanggan melalui aplikasi ke perusahaan jasa akan menjadi proposal yang baik untuk aplikasi kepada peneliti.

#### 3. Bagi Akademisi

Sebagai referensi untuk mendapatkan hasil analisa dan sistem yang baik dan sebagai pertimbangan untuk mahasiswa dalam menentuka metode penelitian.