

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perusahaan jasa berada pada lingkungan bisnis yang semakin sengit dengan adanya globalisasi. Perusahaan yang mempunyai kualitas yang baik akan merubah perilaku konsumen sehingga mempengaruhi kepuasan konsumen karena perusahaan yang memberikan produk atau jasa berkualitas dan bermutu, serta dapat memenuhi tingkat kepentingan konsumen akan dapat lebih bertahan karena menciptakan nilai yang lebih unggul dari pesaingnya (Susanti, 2019). Sehingga, bagi para pengusaha yang baru ingin memasuki lingkungan pasar harus lebih banyak belajar agar dapat mendalami keinginan dan kebutuhan konsumen agar dapat menciptakan kualitas yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu usaha untuk menarik konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan, dengan kualitas pelayanan yang baik harapannya akan mendatangkan kepuasan konsumen setelah menggunakan jasa tersebut. Menurut McDougall dan Levesque (2000), dalam penelitian Susanti (2019) bahwa kepuasan pelanggan pada jasa dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu kualitas inti dan kualitas peripheral. Kualitas inti merupakan penilaian konsumen terhadap kualitas layanan, keramahan layanan, ketepatan layanan, dan ketepatan informasi yang dibutuhkan konsumen. Kualitas peripheral merupakan penilaian konsumen terhadap suatu kualitas yang menyebabkan suatu barang atau jasa menjadi pilihan dan menjadi kualitas pendukung, seperti: lokasi, fasilitas.

Pada umumnya kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif (Yutanzha, 2018).

Usaha di bidang jasa pada saat ini yang dapat berkembang dengan pesat yaitu penyedia jasa Laundry. Dengan makin banyaknya pesaing bisnis dalam

berbagai jenis, pelanggan mempunyai banyak pilihan dalam menggunakan jasa Laundry. Semakin ketatnya persaingan, penyedia jasa Laundry harus dapat menjalankan konsep pemasaran yang tepat salah satunya dengan memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik dan sesuai dengan harapan para konsumen sehingga dapat memberikan kepuasan yang maksimal terhadap konsumen, karena kepuasan pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting yang dapat membentuk kesetiaan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Amir (2012) dalam penelitian Yutanzha (2018) mengungkapkan lima faktor dominan (lima dimensi) atau penentu mutu pelayanan jasa, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian) dan *empathy*.

Kanta Laundry senantiasa ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggannya. Adapun kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan yaitu adanya jasa antar jemput barang yang akan dicuci jika para pelanggan tidak dapat datang langsung ke toko. Melalui system ini pelanggan cukup dengan mengirimkan pesan singkat atau menelfon nomor yang telah diberikan oleh pegawai Kanta Laundry.

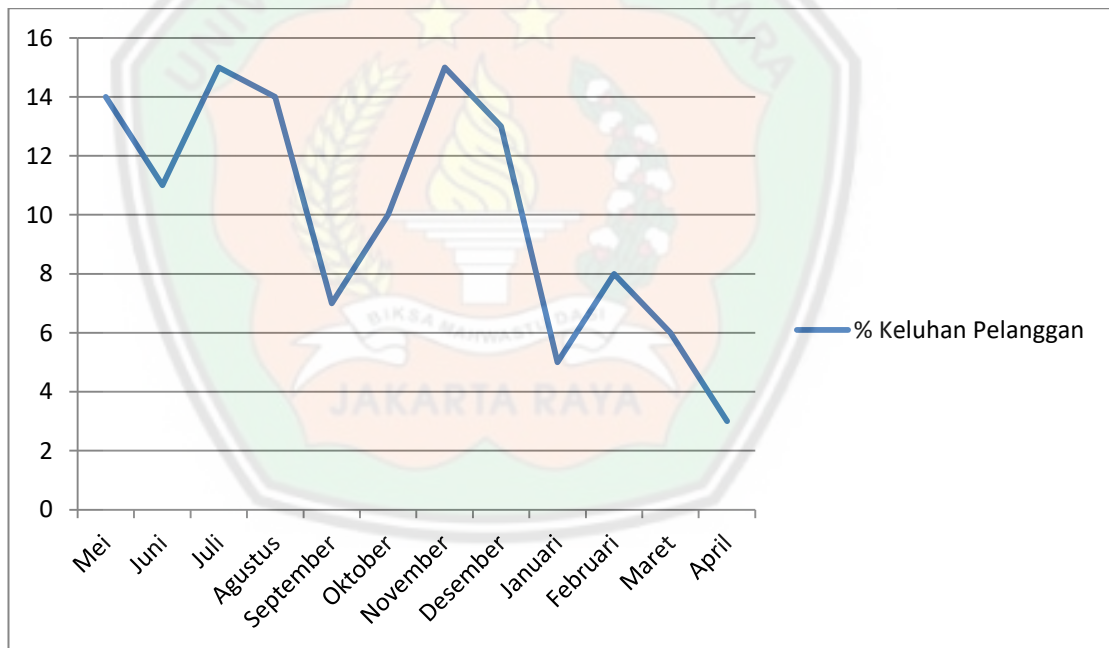
Selain itu pihak Kanta Laundry memberikan jaminan jika ada barang atau uang yang tertinggal di barang akan dikembalikan kepada pelanggan. Selain itu pihak Kanta Laundry juga memberikan jaminan dan tanggung jawab pada barang yang akan dicuci supaya tidak hilang dan tidak tercampur dengan barang milik oranglain.

Kesinambungan usaha Kanta Laundry ini bergantung pada kepuasan para pelanggannya. Tingginya tingkat jumlah pelanggan sangat mempengaruhi keberadaan suatu usaha termasuk usaha Laundry (Ginting, 2014). Adapun target pasar dari Kanta Laundry adalah masyarakat yang tinggal di sekitar Tambun Selatan dan para pelanggan yang sibuk bekerja dan tidak sempat untuk mencuci dirumah.

Berikut data keluhan pelanggan Kanta Laundry pada bulan Mei 2019 s.d April 2020 :

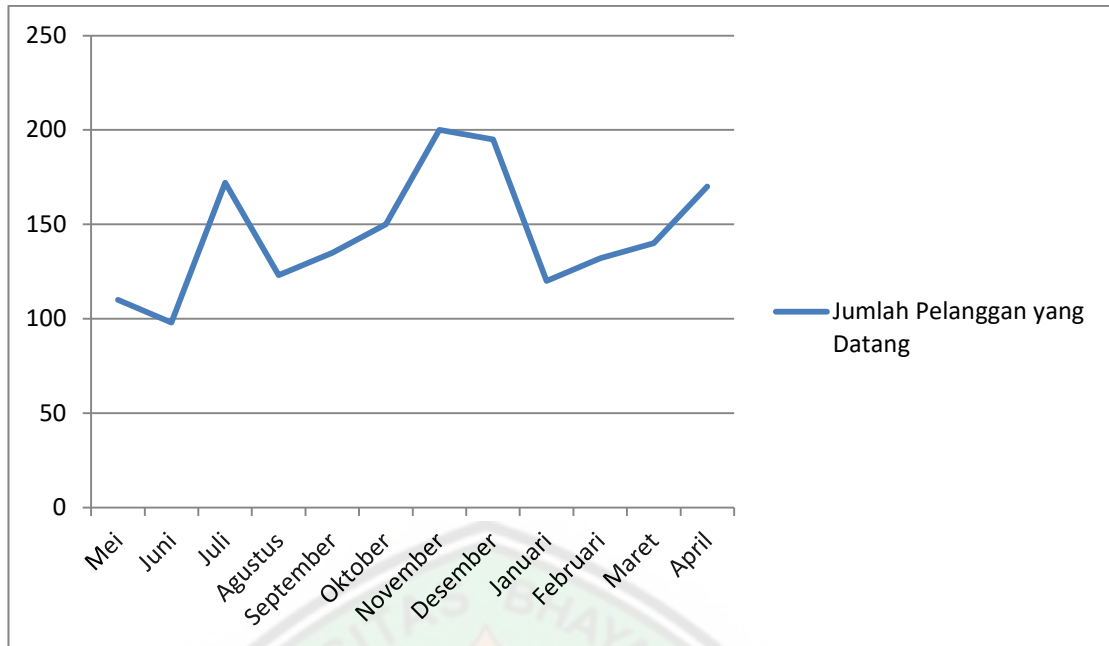
Tabel 1.1 Data Keluhan Pelanggan Kanta Laundry Tahun 2019

Bulan	Jenis Keluhan				% Keluhan Pelanggan
	Kurang Wangi	Kurang Bersih	Kurang Rapih	Pelanggan yang Datang	
Mei	9	2	5	110	14%
Juni	7	1	3	98	11%
Juli	20	5	1	172	15%
Agustus	8	6	3	123	14%
September	5	1	3	135	7%
Oktober	7	2	6	150	10%
November	17	5	7	200	15%
Desember	15	7	4	195	13%
Januari	2	1	3	120	5%
Februari	7	1	3	132	8%
Maret	4	2	2	140	6%
April	2	2	1	170	3%



Gambar 1.1 Grafik Keluhan Pelanggan Kanta Laundry

Sumber : Kanta Laundry (2019)



Gambar 1.2 Grafik Pelanggan yang Datang ke Kanta Laundry

Sumber : Kanta Laundry (2019)

Berdasarkan Gambar 1.1 bahwa terjadi kenaikan keluhan pelanggan pada bulan Juli 2019 sebesar (15%) dengan keluhan kurang wangi 20, kurang bersih 5 dan kurang rapih 1. Berdasarkan Gambar 1.2 pada bulan Juli 2019 terjadi peningkatan pelanggan dikarenakan memasuki idul fitri dan kebanyakan para pelanggan pulang kampung jadi tidak sempat untuk mencuci pakaiannya maka terjadi kenaikan jumlah pelanggan.

Berdasarkan Gambar 1.1 bahwa terjadi kenaikan keluhan pelanggan pada bulan November 2019 sebesar (15%) dengan keluhan kurang wangi 17, kurang bersih 5 dan kurang rapih 7. Berdasarkan Gambar 1.2 pada bulan November 2019 terjadi peningkatan pelanggan dikarenakan pada bulan tersebut memasuki musim hujan sehingga terjadinya banjir, dengan keterbatasan mesin pengering yang ada di Kanta Laundry pakaian yang dicuci ketika dijemur menjadi kurang cahaya sinar matahari sehingga pakaian yang diLaundry menjadi kurang maksimal hasilnya, maka terjadi peningkatan keluhan dari pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui fasilitas dan layanan *trading company* yang kurang dapat memberikan kepuasan pada konsumen yang diwujudkan dengan pendekatan metode *service quality*. Kelebihan yang terdapat pada metode *service quality* adalah terdapat pada kemampuan yang diberikan

untuk dapat mengumpulkan suatu penilaian subjektif dari beberapa pelanggan dengan mengumpulkan data melalui kuesioner, setelah didapatkan hasil penilaian kepuasan dari para pelanggan peneliti dapat mengetahui atribut apa saja yang penting untuk ditingkatkan kembali kualitas pelayanannya

Penelitian ini dilakukan di Kanta Laundry. Sehubungan dengan usaha ini sedang melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan yang optimal. Adapun kompetitor disekitar lokasi Kanta Laundry, berikut data kompetitor Kanta Laundry :

Tabel 1.2 Data kompetitor Kanta Laundry

Nama Laundry	Tahun Berdiri	Harga per Kg	Pelanggan Perbulan	Layanan <i>Delivery</i> (Antar Jemput)
Kanta Laundry	2015	6000	100 pelanggan	Tersedia
Ayu Laundry	2016	6000	50 pelanggan	Belum Tersedia
Twins Laundry	2019	6000	60 pelanggan	Belum Tersedia
Express Laundry	2013	6000	125 pelanggan	Tersedia

Sumber : Kanta Laundry (2020)

Penelitian ini dilakukan di Kanta Laundry. Sehubungan dengan usaha ini sedang melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan yang optimal.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penulis dapat mengidentifikasi masalah yaitu, sebagai berikut :

1. Masih kurang efektifnya pelayanan kepada pelanggan yang diberikan oleh Kanta Laundry
2. Adanya keluhan pelanggan Kanta Laundry yaitu dengan jenis keluhan kurang bersih, kurang wangi, dan kurang rapih.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Kanta Laundry?

2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan sesuai dengan keinginan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah pelanggan dan karyawan Kanta Laundry.
2. Jenis keluhan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kurang bersih, kurang wangi, dan kurang rapih.
3. Penelitian difokuskan pada kebutuhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kanta Laundry.
4. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *service quality*.
5. Pengambilan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui *google form*.
6. Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan terhitung dari tanggal 1 Mei 2020 – 30 Oktober 2020. Tempat penelitian berlokasi di Kanta Laundry.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari studi ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Kanta Laundry yang memiliki pengaruh terhadap pelanggan.
2. Untuk mendapatkan solusi atas atribut atau faktor pelayanan yang mempunyai kualitas pelayanan rendah berdasarkan metode *Service Quality*

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat pada penelitian, sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti
Penelitian ini digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan selama penelitian mengenai permasalahan yang didapat dan mengenai metode *service quality*, dan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan

ataupun tambahan literature sehingga diperoleh metode yang lebih efektif untuk digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi Pihak Kanta Laundry

Penelitian ini bisa dijadikan masukan untuk pihak Kanta Laundry dan masukan atau solusi yang diberikan oleh peneliti berdasarkan permasalahan yang ada bisa meningkatkan baik kinerja karyawan dan kualitas pelayanannya.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari proposal ini terdiri dari beberapa bab antara lain :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pembahasan secara garis besar mengenai penyusunan proposal skripsi yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi konsep-konsep dan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dirumuskan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi deskripsi tentang bagaimana penelitian akan dilaksanakan secara operasional. Oleh karena itu pada bagian ini akan menjelaskan tentang sistematika dari metodologi penelitian. Serta jadwal lamanya pelaksanaan kegiatan penelitian ini berlangsung.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang uraian data-data apa saja yang dihasilkan selama penelitian yang selanjutnya diolah menggunakan metode yang telah ditentukan serta membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan pada saat pengolahan data yang selanjutnya akan menghasilkan suatu kesimpulan dan saran.

BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian. Selain itu juga terdapat saran atau masukan yang perlu diberikan, baik terhadap peneliti sendiri dan jasa yang digunakan sebagai tempat penelitian ini dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini menuliskan beberapa sumber referensi yang dianggap *valid* sebagai acuan dari penulisan penelitian ini.

LAMPIRAN

Berisi kelengkapan alat atau instrument penelitian yang digunakan dan hal lain yang diperlukan untuk memperjelas uraian dalam penelitian.

