

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam persaingan bisnis sekarang ini setiap penyedia jasa layanan harus mampu untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar dapat memuaskan pelanggan, sehingga mereka mampu untuk memenangkan persaingan dengan penyedia pelayanan lain yang sejenis. Untuk memenangkan persaingan suatu perusahaan harus memiliki produk atau jasa yang unggul. Jika produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan unggul, konsumen merasa puas dan menjadi loyal. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat membuat perusahaan bertahan dan berkembang menjadi lebih besar.

Setiap konsumen selalu mengharapkan agar mendapatkan *service* yang optimal serta dapat memperoleh barang atau jasa seperti yang mereka inginkan. Hal semacam ini, bila tidak direspon dengan cepat dan baik oleh penyedia pelayanan akan berakibat turunnya minat dari konsumen untuk datang dan menggunakan jasa serta pelayanan yang mereka sediakan.

Proses kepuasan pelanggan sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan yang ada pada perusahaan. Dengan semakin banyaknya pelanggan maka diperlukan sebuah pelayanan yang sangat berkualitas yang dapat mendorong pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan dapat memaksimalkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah

pemakaian. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan bersaing. Perusahaan yang gagal meningkatkan kualitas pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan.

Roemi *Ice Cream* adalah singkatan dari Roemah Mirota *Ice Cream*. Roemi *Ice Cream* adalah sebuah *caffe* di kota Yogyakarta yang didirikan pada bulan Januari 2011, sebelumnya Roemi *Ice Cream* merupakan *game center* dan warnet yang berdiri tahun 2006. Roemi *Ice Cream* berdiri dibawah kendali Mirota Batik. Sebelum adanya Mirota Kampus, terlebih dahulu berdiri usaha pertamanya adalah pembuatan minuman, roti dan *tart*. Karena adanya beberapa keluhan dari konsumen tentang pelayanan yang diberikan dan adanya persaingan ekonomi dengan *restaurant ice cream* disekitar Roemi *Ice Cream*, maka Roemi *Ice cream* harus meningkatkan kepuasan pelanggannya, maka pihak manajemen Roemi *Ice cream* perlu mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan yang ada di Roemi *Ice cream*, karena selama ini dari pihak manajemen Roemi *Ice cream* belum melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang sudah tersedia saat ini, agar Roemi *Ice cream* memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga pelanggan tetap tertarik untuk berkunjung ke Roemi *Ice Cream*.

(Pujawan & Inyoman, 2010) mendefinisikan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu pengalaman yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Dengan menggunakan Model Kano perusahaan dapat mengidentifikasi kepuasan konsumen, dengan cara mengategorikan atribut-atribut dari produk ataupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.

Saat ini sudah terjadi beberapa kali pelanggan yang mengeluhkan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Roemi *Ice Cream*. Untuk mengatasi masalah tersebut perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan, dan selain itu juga dilakukan pengkategorian atribut – atribut apa yang perlu diperhatikan, dipertahankan

dan ditingkatkan agar sesuai dengan harapan konsumen pada *Roemi Ice Cream* dan mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

Oleh karena itu, setiap perusahaan wajib mengendalikan sistem kualitas pelayanan dan mengetahui apa saja keinginan konsumen terhadap perusahaan. Dengan mengendalikan sistem kualitas pelayanan maka perusahaan dapat memuaskan para pelanggan dan memberikan dampak positif yaitu kesetiaan dalam menggunakan jasa pelayanan dari *Roemi Ice Cream*.

Dalam berbagai penelitian, ada beberapa metode yang biasanya digunakan. Menggunakan pendekatan *Six Sigma*, *Fuzzy*, QFD (*Quality Function Development*) dan BSC (*Balance Score Card*). *Six Sigma* yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Logika *fuzzy* yang digunakan untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen. QFD (*Quality Function Development*) yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas suatu produk. Metode BSC (*Balance Score Card*) yang digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan.

Pada penelitian ini, dalam menganalisis kualitas pelayanan digunakan metode *Service quality* karena metode ini digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan suatu perusahaan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan. Dengan metode kano yang digunakan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari dimensi *service quality* dari pelayanan yang ada berdasarkan seberapa baik kualitas pelayanan tersebut mampu memuaskan kebutuhan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Roemi Ice Cream*?
2. Atribut – atribut apa yang perlu diperhatikan, dipertahankan dan ditingkatkan agar sesuai dengan keinginan konsumen pada *Roemi Ice Cream*?

1.3 Tujuan Masalah

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Roemi *Ice Cream*
2. Mengetahui atribut – atribut apa saja yang perlu diperhatikan, dipertahankan dan ditingkatkan mengenai tingkat pelayanan yang diberikan oleh Roemi *Ice Cream*

1.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah yang dimiliki adalah :

1. Penelitian tidak menganalisis tentang biaya
2. Rancangan penelitian ini dengan menggunakan metode *Service Quality* dan Kano dan tidak menggunakan QFD yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas produk pada Roemi *Ice Cream*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki beberapa manfaat antara lain :

1. Dapat mengetahui penerapan dan performansi kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh Roemi *Ice Cream*
2. Dapat mengidentifikasi kepuasan pelanggan pada Roemi *Ice Cream* dengan menggunakan metode *Service Quality* dan kano
3. Diharapkan dapat membantu pihak manajemen perusahaan untuk mengetahui atribut – atribut layanan dan fasilitas yang diharapkan oleh konsumen

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan tugas akhir ini maka dalam penyusunannya penulis memberikan sistematika penulisan berdasarkan bab demi bab yang berurutan, berdasarkan pokok - pokok permasalahan yang terbagi menjadi enam bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar terhadap masalah-masalah yang akan dibahas seperti latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah pada penelitian. Dan juga terdapat uraian tentang hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat obyek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi metode pengumpulan data, alat bantu analisis data, pembangunan model, desain dan prototyping

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan mengenai pengumpulan data berdasarkan penelitian yang dilakukan, pengolahan data berupa tabel atau grafik . pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan analisis dari hasil pengolahan data yang diperoleh dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan yang diperoleh dari analisa pemecahan masalah maupun hasil pengumpulan data, serta saran untuk perbaikan bagi perusahaan

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**