

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini banyak industri barang dan jasa yang bermunculan membuat semakin ketatnya persaingan didalam dunia usaha. Karakteristik lingkungan dunia usaha saat ini ditandai oleh perkembangan yang cepat disegala bidang yang menuntut kepiawaian manajemen dalam mengantisipasi setiap perubahan yang terjadi dalam aktivitas perekonomian dunia. Dalam kondisi seperti ini tidak banyak perusahaan yang tetap dapat menjalankan usahanya. Hanya perusahaan dengan produk dan jasa yang berkualitaslah yang akan memenangkan persaingan dan mempertahankan posisinya dipasar. Salah satu faktor yang dapat mendorong tercapainya *Total Quality Service* adalah kualitas layanan (*Quality Service*) yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997).

Berkembangnya usaha dibidang makanan tidak terlepas untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumennya. Misalnya harga relatif murah, produk-produk pilihan, kebersihan dan kualitas layanan. Pelayanan konsumen yang baik dan memuaskan merupakan misi utama, dimana kepuasan pelanggan menjadi prioritas bagi banyak perusahaan-perusahaan dalam memutuskan strategi untuk memenangkan persaingan. Kualitas pelayanan serta produk yang ditawarkan dengan

harga murah didukung fasilitas juga menjadi modal utama untuk menarik minat konsumen.

Banyaknya kompetitor yang dihadapi UD. Bakso Solo menjadi salah satu alasan utama untuk menganalisis kualitas pelayanan konsumen UD. Bakso Solo. Di Kecamatan Bakauheni saja terdapat lima warung bakso yang berjarak sekitar 2 km. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan UD. Bakso Solo dan berdampak pada menurunnya pendapatan UD. Bakso Solo. Analisis diperlukan untuk mengetahui keinginan para konsumen agar dapat memenangkan kompetisi di Kecamatan Bakauheni.

Bakso merupakan masakan yang lazim ditemukan di Indonesia yang merupakan olahan daging sapi giling dan tepung tapioka, akan tetapi ada juga bakso yang terbuat dari daging ayam, ikan atau udang bahkan daging kerbau. UD. Bakso Solo merupakan usaha yang bergerak dibidang produk makanan harus meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang mungkin masih kurang diperhatikan pemiliknya agar dapat menjadi keunggulan bagi pemiliknya. UD. Bakso Solo yang terletak di Muara Piluk Bakauheni Lampung Selatan. Selain menu bakso yang ditawarkan, UD. Bakso Solo juga menawarkan mie ayam dengan harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Tidak hanya kualitas produk UD. Bakso Solo yang perlu diperhatikan, kualitas layanan juga memerlukan perhatian khusus bagi pemilik agar pelanggan dapat menjadikan UD. Bakso Solo sebagai pilihan utama dalam bidang produk makanan, bakso khususnya. Kendala terbesar adalah menghadapi ketatnya persaingan terhadap usaha-usaha yang sejenis, karena keberhasilan sebuah usaha dibidang makanan dan minuman sangat ditentukan oleh kemampuan meningkatnya pertumbuhan pelanggan. Hal demikian yang hingga saat ini belum dimiliki oleh pihak UKM. Bakso Solo, sehingga pihak Bakso Solo belum mengetahui sejauh mana kepuasan yang dirasakan pelanggannya. Kualitas cita rasa (*taste*) yang sesuai dengan selera masyarakat, pengaruh pemilihan lokasi, konsep yang terbangun, dan kekhasan yang ditawarkan agar memperoleh tempat dihati pelanggan.

Lewis and Booms (1983), menyatakan “*Service quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.” Peningkatan kualitas layanan akan berdampak pada kepuasan konsumen yang menjadi keunggulan sebuah usaha dagang dalam mempertahankan serta meningkatkan pelanggannya. Serta dapat mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan agar dapat menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan.

Metode *Servqual* (Tjiptono, 2008) merupakan suatu metode untuk mengukur tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang mereka rasakan dan mereka harapkan. Dalam upaya membangun konsepsi seputar kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998), menyatakan: Dalam membandingkan antara harapan dan kinerja tercipta kesenjangan (*Discrepancies*) yang disebut dengan GAP. Terdapat lima GAP yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan. GAP 1 adalah persepsi manajemen, GAP 2 adalah spesifikasi kualitas pelayanan, Gap 3 adalah GAP penyelenggaraan pelayanan, Gap 4 adalah komunikasi eksternal dan GAP 5 adalah *expected service*.

Berdasarkan latar belakang diatas yang mendorong peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan metode *Servqual* (*Service Quality*) untuk mengukur dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan pemikiran diatas, maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul “Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode *Service Quality* (*Servqual*)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan UKM. Bakso Solo sudah memenuhi harapan pelanggan ?
2. Atribut – atribut apasaja yang perlu dikembangkan dan diperbaiki UKM. Bakso Solo agar kualitas pelayanan terhadap pelanggan meningkat ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, mudah dipahami dan topik yang dibahas tidak meluas, maka perlu dilakukan pembatasan lingkup penelitian. Adapun pembatasan lingkup penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan UKM. Bakso Solo terhadap pelanggannya.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Service Quality*.
3. Kuesioner dibagikan kepada pelanggan UKM. Bakso Solo.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan UD. Bakso Solo.
2. Mengetahui prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan UD. Bakso Solo.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah :

1. Salah satu media aplikasi dari disiplin ilmu peneliti sebagai mahasiswa Teknik Industri.
2. Memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan juga beberapa masukan yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam menentukan langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.
3. Memahami dan mengerti lebih jauh mengenai penggunaan metode *Service Quality* dalam menganalisis kebutuhan pelanggan.
4. Sebagai sumbangsih pemikiran bagi pihak UKM. Bakso Solo dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk membantu memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan terhadap Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode *Service Quality (Servqual)*”. Secara garis besar sistematika penulisan sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah yang ada di UKM Bakso Solo, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

## BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang kajian secara induktif yang berisikan hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti yang lain yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan, disamping itu juga kajian secara deduktif yang berisikan tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian, dasar-dasar teori untuk mendukung kajian yang akan dilakukan.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Mengandung uraian tentang kerangka dan bagian alir penelitian, teknik yang dilakukan, model yang dipakai, pembangunan dan pengembangan model, bahan dan materi, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang akan dipakai.

## BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menyajikan data-data yang didapat selama penelitian dan bagaimana cara menganalisa data tersebut sehingga memperoleh hasil yang telah ditentukan sebelumnya pada tujuan penelitian.

## BAB V PEMBAHASAN

Berisi pembahasan hasil yang diperoleh dari penelitian, sehingga dapat menghasilkan sebuah kesimpulan dan kajian untuk menjawab rumusan masalah.

## BAB VI PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama

penelitian sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk kajian pada penelitian lanjutan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka memuat semua sumber kepustakaan yang digunakan dalam penelitian, baik berupa buku, majalah, maupun sumber-sumber kepustakaan lainnya.

#### LAMPIRAN

Memuat keterangan, tabel, gambar, dan hal-hal lain yang perlu dilampirkan untuk memperjelas uraian dalam laporan.

