

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini semakin banyaknya industri dalam bidang barang dan jasa yang mulai 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. Untuk memenangkan persaingan suatu perusahaan harus memiliki produk atau jasa yang unggul. Semakin ketatnya persaingan bisnis saat ini dalam bidang produk barang maupun jasa membuat setiap perusahaan harus lebih mempersiapkan diri agar dapat terus bertahan. 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. 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 presepsi pelanggan (Kolter, 1997)

Beberapa tahun belakangan ini Indonesia sedang mengalami peningkatan jasa kuliner. Usaha ekonomi dibidang kuliner ini merupakan suatu prospek yang cukup baik, melihat kondisi Indonesia yang pada saat ini memiliki jumlah penduduk yang padat. Bisnis makanan atau dalam bidang *food beverages* menjadi salah satu bisnis yang banyak diminati, karena selain menghasilkan keuntungan yang tinggi, makanan menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang. Jasa kuliner yang ditawarkan mulai dari pedagang kecil hingga restoran mewah yang menyajikan beragam menu andalan. Berkembangnya usaha dibidang makanan tidak terlepas untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan

konsumennya. Misalnya harga relatif murah, produk-produk pilihan, kebersihan dan kualitas layanan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi persaingan dengan rumah makan lain yang sama-sama menyediakan produk makanan dengan menu yang sama adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. 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.

Empal gentong merupakan salah satu makanan khas Cirebon. Makanan ini mirip dengan gulai dan dimasak menggunakan kayu bakar (pohon mangga) di dalam gentong (periuk tanah liat). Daging yang digunakan adalah usus, babat dan daging sapi. UKM. Empal Gentong Amarta 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. Tidak hanya kualitas produk UKM. Empal Gentong Amarta yang perlu diperhatikan, kualitas layanan juga memerlukan perhatian khusus bagi pemilik agar pelanggan dapat menjadikan UKM. Empal Gentong Amarta sebagai pilihan utama dalam bidang produk makanan. 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. Empal Gentong Amarta, sehingga pihak terkait belum mengetahui sejauh mana kepuasan yang dirasakan pelanggannya. Kualitas cita rasa (*taste*) yang sesuai dengan selera masyarakat, harga, konsep yang terbangun, dan kekhasan yang ditawarkan agar memperoleh tempat dihati pelanggan.

Tjiptono (2005) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya dengan hubungan kinerja yang dirasakan atau dihasilkan suatu produk dan harapannya. Jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika

kinerja dirasakan memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja dirasakan melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang (Kolter, 1997)

Lewis & 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, et al., 1990), 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 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. Empal Gentong Amarta sudah memenuhi harapan pelanggan ?
2. Atribut – atribut apa saja yang perlu dikembangkan dan diperbaiki UKM. Empal Gentong Amarta 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. Empal Gentong Amarta terhadap pelanggannya.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Service Quality*.
3. Kuesioner dibagikan kepada pelanggan UKM. Empal Gentong Amarta.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan UKM. Empal Gentong Amarta.
2. Mengetahui prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan UKM. Empal Gentong Amarta.

### **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. Bertujuan untuk membantu UKM Empal Gentong Amarta 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 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 Empal Gentong Amarta, 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.

