

# **Bab I**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan sektor jasa dewasa ini mengalami peningkatan yang pesat. Kebutuhan akan permintaan manusia tidak hanya terpaku pada produk yang mereka gunakan saja. Sebagian besar pendapatan mereka digunakan untuk kebutuhan yang memerlukan sebuah jasa untuk memenuhinya, beberapa contohnya adalah jasa *traveling*, restoran, hiburan, pendidikan dan lain sebagainya. Contoh sederhana dalam kehidupan sehari-hari yang dapat ditemui adalah pelayanan oleh karyawan yang dilakukan terhadap para pelanggan usaha mereka.

Persaingan dalam dunia bisnis yang ketat menuntut para pelaku usaha di bidang jasa memberikan kualitas pelayanan terbaik mereka untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Di bidang industri jasa, kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama bagi mereka. Hal tersebut disebabkan karena proses interaksi secara langsung antar penjual dan pembeli lebih sering dilakukan. Kinerja dan kualitas pelayanan yang buruk pada sebuah perusahaan jasa akan mengakibatkan penurunan profit pada perusahaan mereka. Oleh karena itu, diperlukannya sebuah peningkatan untuk menjemput kemenangan dalam persaingan bisnis yang dapat dilakukan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik serta menciptakan kepuasan pelanggan itu sendiri (Harto, 2015).

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*. Metode penunjang lainnya yang biasanya digunakan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan adalah *Quality Function Deployment (QFD)*. Metode QFD merupakan metode yang dibuat untuk membantu perancang memahami karakteristik pada sebuah barang atau jasa yang menggunakan sudut pandang segmentasi pasar, perusahaan, atau pengembangan teknologi (Suwandi, 2019).

Metro Musik adalah salah satu toko peralatan musik yang cukup terkenal di Kota Malang. Metro Musik Malang menjual alat musik dan memberikan jasa pelayanan pendidikan di bidang musik. Pada tahun awal tahun 2020, terjadi

penurunan pemasukan terhadap Metro Musik Malang. Penurunan tersebut sebagian disebabkan karena pandemi korona yang sedang melanda Indonesia, namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh pihak Metro Musik Malang, penurunan yang terjadi tidak semata-mata disebabkan oleh pandemi. Pihak Metro Musik Malang berpendapat bahwa penurunan tersebut bisa terjadi karena kurangnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Metro Musik. Hal tersebut ditandai dengan pembeli atau *customer* yang memberikan kritik terhadap kualitas pelayanan di Metro Musik Malang.

Sebuah penelitian akan dilakukan untuk menginvestigasi penyebab dari penurunan jumlah pelanggan di Metro Musik Malang. Penelitian akan dilakukan dengan cara mengintegrasikan dua metode kepuasan pelanggan sebagai metode untuk menyelesaikan masalah dengan tujuan untuk mengindikasikan penyebab turunannya jumlah pelanggan di Metro Musik Malang. Jabaran secara mendetail akan dituang dalam sebuah penelitian tugas akhir yang berjudul ‘Analisis Kepuasan Pelanggan di Metro Musik Malang dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan QFD’.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan utama yang sedang di hadapi oleh Metro Musik Malang adalah adanya penurunan jumlah pelanggan. Indikasi penyebab terjadinya penurunan pelanggan adalah adanya pelanggan yang tidak puas dan memberikan keluhan secara langsung terhadap kualitas pelayanan di Metro Musik Malang. Berdasarkan informasi dari pemilik toko, terdapat beberapa layanan yang tidak diberikan secara maksimal oleh para karyawan di Metro Musik Malang seperti kurangnya pengetahuan akan alat musik yang dimiliki oleh para karyawan, sistem antrean yang tidak jelas, pengantaran untuk alat musik berukuran besar yang lama, kesulitan mendapatkan tempat parkir dan beberapa keluhan lainnya. Pelayanan yang tidak maksimal tersebut menyebabkan ketidakpuasan dari pelanggan Metro Musik Malang. Selain itu pihak Metro Musik Malang belum pernah melakukan analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode analisis yang lebih terstruktur seperti *servqual*.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian yang dilakukan ini akan dibatasi dengan beberapa hal adalah sebagai berikut:

- 1) Terdapat dua jenis pelanggan di Metro Musik, yaitu: pelanggan yang melakukan pembelian melalui jaringan internet (*online*) dan melakukan kunjungan langsung ke tempat (*offline*). Responden dalam penelitian ini hanya dilakukan terhadap pelanggan yang melakukan kunjungan secara langsung (*offline*) ke Metro Musik Malang.
- 2) Analisis *Serqual* hanya pada penggunaan nilai GAP 5 yang bertujuan untuk melihat penilaian layanan jasa dari persepsi dan harapan pelanggan Metro Musik.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan di Metro Musik Malang adalah sebagai berikut.

- 1) Bagaimana mengetahui kualitas pelayanan di Metro Musik Malang?
- 2) Bagaimana menentukan faktor-faktor yang paling diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan pada kualitas layanan di Metro Musik Malang?
- 3) Bagaimana usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan di Metro Musik Malang?
- 4) Bagaimana kualitas pelayanan di Metro Musik Malang setelah mengalami perbaikan kualitas pelayanan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Mengidentifikasi kualitas pelayanan di Metro Musik Malang dengan metode *Servqual*.
- 2) Mengidentifikasi faktor yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan pada kualitas layanan di Metro Musik Malang dengan metode IPA.
- 3) Memberikan usulan perbaikan menggunakan metode QFD untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan di Metro Musik Malang.

- 4) Mengukur kualitas pelayanan di Metro Musik Malang setelah mengalami perbaikan dengan menggunakan metode *Servqual*.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Sebagai masukan bagi Metro Musik Malang dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan agar sesuai dengan harapan pelanggan
- 2) Metro Musik Malang dapat mengetahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam upaya untuk memuaskan keinginan pelanggan atas kualitas pelayanan
- 3) Sebagai bahan masukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas, perilaku konsumen, kepuasan konsumen, dan kinerja perusahaan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

### **1) Bab I: Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

### **2) Bab II: Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini sebagai dasar pemecahan masalah yang dibahas

### **3) Bab III: Metode Penelitian**

Bab ini berisi sebuah *flowchart* yang memuat tentang urutan langkah-langkah penelitian dan juga penjelasan dari setiap langkah yang dilakukan dalam penelitian.

### **4) Bab IV: Pengolahan Data dan Analisis Hasil**

Bab ini berisi tentang pengolahan data dan pembahasan serta analisis yang dilakukan dari hasil pengolahan data yang dilakukan.

### **5) Bab V: Simpulan dan Saran**

Bab ini berisi simpulan menyeluruh dari hasil pengolahan data dan analisis hasil yang sudah dilakukan dan memberikan saran perbaikan atau hal lain yang perlu peninjauan lebih lanjut. Kemudian, isinya perlu disesuaikan dengan tujuan penelitian yang sudah dibuat pada sebelumnya.