

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi membawa dampak yang sangat besar bagi perkembangan dunia bisnis di seluruh dunia. Hal ini mengakibatkan kondisi persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksi, sehingga perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas demi tercapainya kepuasan pelanggan. Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan karena untuk memahami harapan dari pelanggan yaitu keamanan, kenyamanan, kecepatan, ketepatan waktu, kemudahan, dan tanggung jawab perusahaan dalam menangani setiap pelayanan.

CV. Rapih Utama Jok Palembang merupakan salah satu spesialis pembuatan dan pemasangan interior mobil yang telah berdiri di kota Palembang sejak 1986. CV. Rapih Utama Jok Palembang ini mempunyai 2 cabang yaitu CV. Rapih Utama Jok Palembang cabang pertama yang berlokasi di Jl. Dr. M Isa No. 168, Simpang Tiga Tanah Tinggi dan RUI 1986 *Headquarters* cabang kedua berlokasi di Jl. Mayor Salim Batubara No. 9, Sekip Bendung. CV. Rapih Utama Jok Palembang beroperasi setiap hari senin hingga hari sabtu dari pukul 08.00 hingga pukul 17.00, waktu lembur maksimal hingga pukul 18.00.

CV. Rapih Utama Jok Palembang sebagai salah satu penyedia jasa terus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya sehingga dapat memberikan pelayanan prima (*excellent service*). Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas.

Berdasarkan data dari CV. Rapih Utama Jok Palembang, untuk saat ini belum ada pengukuran tingkat harapan dan kepuasan pelanggan secara terinci. Hasil survei langsung dan wawancara terhadap pekerja di CV. Rapih Utama Jok Palembang, terdapat 30% dari 10 pelanggan mengeluh kepanasan karena ruang tunggu yang

tidak dilengkapi oleh pendingin ruangan. Selain itu, untuk ketersediaan fasilitas pendukung masih terdapat beberapa kekurangan seperti ketersediaan tempat duduk yang terbatas, ketersediaan tissue, ketersediaan air minum untuk konsumen, dan lain-lain. Hal ini tentu saja dapat mempengaruhi kualitas layanan perusahaan.

Dewi (2018) menyatakan pelanggan CV. Rapih Utama Jok Palembang kurang merasa puas atas kualitas layanan yang dihasilkan. Keluhan pelanggan yang diterima perusahaan sejak tahun 2012 hingga 2017 berturut-turut sebanyak 43 keluhan, 104 keluhan, 66 keluhan, 102 keluhan, 139 keluhan, dan 105 keluhan. Berdasarkan hal ini, CV. Rapih Utama Jok Palembang perlu mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diterapkannya secara terus menerus agar dapat tetap eksis.

Metode yang digunakan untuk merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan (*customer*) dalam penelitian ini adalah metode *ServQual* (*Service Quality*). M. Taufik (2005) dalam Fernando (2018) menyatakan metode *Service Quality* (*ServQual*) yaitu suatu metode yang mengidentifikasi (kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan) kualitas layanan jasa. Formulasi model *ServQual* dapat menunjukkan sebuah persyaratan penting dalam melaksanakan pelayanan berkualitas, model tersebut mengidentifikasi kesenjangan yang menyebabkan ketidakpuasan pelayanan. Analisis *ServQual* menghasilkan nilai-nilai pandangan atau persepsi konsumen dan pihak manajemen perusahaan yang dituangkan dalam bentuk hasil jawaban kuesioner berupa skor-skor jawaban untuk tiap pertanyaan. Gap atau kesenjangan persepsi antara konsumen dengan pihak manajemen perusahaan akan terlihat jelas dari perbedaan hasil jawaban kuesioner tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode *ServQual* untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara pihak manajemen dengan konsumen. Metode *ServQual* ini mengidentifikasi lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan ketidakpuasan pelaksanaan pelayanan. Dimensi dari lima kesenjangan tersebut adalah *tangibles* (sarana/prasarana), *reliability* (keterhandalan), *responsiveness* (kepekaan/daya tanggap), *assurance* (keterjaminan), dan *emphaty* (empati).

Dengan adanya penelitian ini, dapat diketahui kepuasan konsumen terhadap perusahaan baik dari segi persepsi maupun harapan konsumen saat ini. Selain itu juga dapat menunjukkan atribut yang perlu mendapatkan perbaikan kualitas layanan dan penerapan perbaikan kualitas layanan pada CV. Rapih Utama Jok Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana peningkatan kualitas layanan dengan metode *ServQual* pada CV. Rapih Utama Jok Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan CV. Rapih Utama Jok Palembang.
2. Mengetahui upaya-upaya yang bisa direkomendasikan untuk perbaikan kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Peningkatan kualitas layanan dengan metode *ServQual* pada CV. Rapih Utama Jok Palembang.

1.4 Batasan Masalah

Agar dapat lebih memfokuskan dalam penelitian, maka penulis membatasi lingkup laporan ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan pada CV. Rapih Utama Jok Palembang cabang pertama.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada konsumen CV. Rapih Utama Jok Palembang cabang pertama.
3. Pengolahan data menggunakan metode *ServQual* guna mengetahui kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan ketidakpuasan pelaksanaan pelayanan.
4. Penerapan perbaikan layanan akan diterapkan selama kurang lebih 3 minggu.

1.5 Penelitian Terdahulu

Peneliti yang telah pernah mengambil topik yang serupa dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul	Asal PT	Perbedaan
1.	Hidayat, M. Taufik (2005) “Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Bengkel Astra dengan Metode <i>ServQual</i> dan <i>Fishbone Diagram</i> ”	Sekolah Tinggi Teknik Musi Palembang	Hidayat, M.Taufik: Perbaikan kualitas layanan dengan metode <i>ServQual</i> hanya menggunakan <i>gap</i> 5 saja. Pada penelitian ini: Peningkatan kualitas layanan dengan metode <i>ServQual</i> pada CV. Rapih Utama Jok Palembang (menggunakan <i>gap</i> 1 sampai <i>gap</i> 5).
2.	Fernando (2018) “Perbaikan Kualitas Layanan dengan Integrasi <i>ServQual</i> , Kano, dan QFD pada <i>Home Gym</i> ”	Universitas Katolik Charitas Musi	Fernando: Perbaikan kualitas layanan dengan metode <i>ServQual</i> hanya menggunakan <i>gap</i> 5 saja. Pada Penelitian ini: Peningkatan kualitas layanan dengan metode <i>ServQual</i> pada CV. Rapih Utama Jok Palembang (menggunakan <i>gap</i> 1 sampai <i>gap</i> 5).
3.	Ningsih, Lies Kurnia (2010) “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Menggunakan Metode <i>ServQual</i> ”	Universitas Brawijaya	Ningsih, Lies Kurnia: : Perbaikan kualitas layanan kesehatan dengan metode <i>ServQual</i> di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu (hanya menggunakan <i>gap</i> 5 saja). Pada penelitian ini: Peningkatan kualitas layanan dengan metode <i>ServQual</i> pada CV. Rapih Utama Jok Palembang (menggunakan <i>gap</i> 1 sampai <i>gap</i> 5).
4.	Wardani, Victoria Bintang (2014) “Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Menggunakan Metode <i>ServQual</i> di Lotte Mart Semarang”	Universitas Atma Jaya Yogyakarta	Wardani, Victoria Bintang: Perbaikan kualitas pelayanan pada Lotte Mart Semarang dengan metode <i>ServQual</i> (hanya menggunakan <i>gap</i> 5 saja). Pada penelitian ini: Peningkatan kualitas layanan dengan metode <i>ServQual</i> pada CV. Rapih Utama Jok Palembang (menggunakan <i>gap</i> 1 sampai <i>gap</i> 5).
5.	Kosasih, Novy Veronica (2015) “Upaya Perbaikan Kualitas Layanan dengan Menggunakan Integrasi Metode <i>ServQual</i> , Model Kano, dan QFD di Restoran Kapulaga Surabaya”	Universitas Surabaya	Kosasih, Novy Veronica: Usulan perbaikan tidak diimplementasikan. Pada penelitian ini: Melakukan implementasi berdasarkan usulan perbaikan.