

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini, pertumbuhan teknologi dan informasi mendorong perusahaan untuk lebih sungguh-sungguh dalam memberikan suatu pelayanan yang nantinya dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Suatu perusahaan yang ingin berkembang di pasar harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Selain itu, perusahaan harus berfikir kreatif agar menciptakan inovasi tersendiri untuk menjadi ciri khas pada perusahaan itu sendiri. Kepuasan pelanggan merupakan keberhasilan suatu bisnis. Hal tersebut dikarenakan agar perusahaan dapat bertahan dalam menghadapi ketatnya persaingan.

Kualitas pelayanan yang baik pada suatu perusahaan akan meningkatkan suatu tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan mempunyai korelasi yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan suatu dorongan pada pelanggan guna menjalin ikatan korelasi yang kuat dengan perusahaan (Mahanani & Kamal, 2010). Kualitas pelayanan dalam industri jasa adalah salah satu unsur penting untuk diperhatikan. Kepuasan pelanggan bagi perusahaan jasa sangatlah penting, maka diharapkan perusahaan bisa mendorong motivasi yang kreatif untuk menciptakan berbagai inovasi-inovasi yang dapat memenuhi keinginan konsumen, peningkatan kualitas jasa hanya akan berarti bila dirasakan baik oleh pelanggan (Anuraga, 2012).

Oleh karena itu, perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan karena perlu disadari bahwa kualitas pelayanan terhadap pelanggan merupakan aspek yang sangat penting untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan terhadap kompetitor. Sangat disarankan agar perusahaan dalam usaha jasa memiliki kemampuan untuk meningkatkan suatu kualitas pelayanan. Pelanggan yang merasa puas akan selalu menggunakan layanan yang diberikan oleh perusahaan serta tidak terpengaruh oleh suatu tawaran layanan yang

diberikan oleh pihak lain atau kompetitor, dengan kata lain pelanggan tersebut memiliki rasa loyalitas terhadap perusahaan.

CV Jasa Teknik merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa perbaikan maupun perawatan *Air Conditioner* (AC) yang ada di Kabupaten Tuban. Perusahaan ini sudah beroperasi selama dua puluh empat tahun di Kabupaten Tuban, yang terletak di Kecamatan Latsari, Kabupaten Tuban, Jawa Timur. Dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan pihak perusahaan berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal. Tetapi, berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan terhadap beberapa pelanggan yang pernah menggunakan jasa CV Jasa Teknik, mereka mengungkapkan bahwa masih terdapat beberapa hal yang membuat pelanggan belum merasa puas dengan layanan yang diberikan. Faktor kepuasan pelanggan sejatinya ditentukan oleh beberapa hal seperti pelayanan, ketepatan dan kecepatan respon, dan lain sebagainya.

Permasalahan yang dihadapi perusahaan ini adalah kualitas pelayanan yang belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya keluhan berasal dari pelanggan. Kualitas pelayanan yang tak jarang dikeluhkan oleh pelanggan yaitu berkaitan dengan daya tanggap para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan, kehandalan para karyawan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan memuaskan, jaminan kepastian, bentuk perhatian kepada pelanggan/memahami kebutuhan pelanggan, dan fasilitas fisik meliputi perlengkapan pegawai. Beberapa faktor di atas perlu diperhatikan oleh perusahaan karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. CV Jasa Teknik berusaha membentuk sistem manajemen kualitas jasa yang baik dikarenakan dapat mempengaruhi bagi kepuasan pelanggan dan perilaku konsumen terhadap layanannya. Melalui pemahaman ini, CV Jasa Teknik diharapkan akan bisa mewujudkan tuntutan pelanggan serta mengoptimalkan kepuasan pelanggannya dengan cara senantiasa mengutamakan kenyamanan dan keamanan bagi para pelanggannya. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut adalah dengan menggunakan metode *service quality* (servqual) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Service quality* adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan

konsumen dengan melihat kesenjangan (gap) yang terjadi antara persepsi dan harapan atau ekspektasi konsumen (Muhtadiansyah, 2020).

Peneliti sebelumnya mengenai *service quality*, Sinollah & Masruroh (2019) mengangkat topik “Mengukur Kualitas Pelayanan dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan pada Toko Mayang Collection”. Penelitian tersebut menggunakan metode *service quality* dan hasilnya uji analisis *service quality* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Toko Mayang Collection cukup baik. Hal ini berarti menunjukkan segi kualitas pelayanan yang diberikan di Mayang Collection cukup baik. Kemudian penelitian dari Jiwantara et al. (2013) dengan topik “Penerapan Metode *Service Quality* untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara”. Hasil yang didapat pada penelitian tersebut ternyata terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa dengan kenyataan pelayanan yang dirasakan pelanggan. Kesenjangan tersebut dikarenakan ternyata materi yang disampaikan tersebut kurang jelas dan kesopanan panitia terhadap peserta.

Bedasarkan penelitian diatas metode *service quality* dapat diaplikasikan untuk mengukur kualitas pelayanan di CV Jasa Teknik dengan cara mencari nilai gap antara kinerja perusahaan dengan harapan konsumen. Sedangkan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) secara konsep adalah suatu model multi atribut untuk menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelayanan dalam kuadran yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan yang praktis. Pada metode *Service Quality* (Servqual) terdapat kelebihan atau keunggulan dibandingkan metode lain, diantaranya dapat diketahui nilai gap (nilai kualitas pelayanan) dari setiap atribut kebutuhan, dapat diketahui bagaimana harapan dan bagaimana kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan, dapat diketahui atribut mana yang harus menjadi fokus perbaikan selanjutnya, metode *service quality* telah menjadi setandar penilaian atas berbagai dimensi kualitas pelayanan, berbagai riset menunjukkan bahwa metode servqual valid untuk berbagai konteks layanan, dan kuesioner Servqual adalah reliabel, artinya pertanyaan-pertanyaan dipersepsikan sama oleh responden yang berbeda (Winarno & Absor, 2017). Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)

memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain, kelebihan tersebut antara lain dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti, dan membutuhkan biaya yang rendah (Khaliq, 2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan, serta nantinya memberi masukan kepada pihak perusahaan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Jasa Teknik sebagai penyedia jasa. Dengan menggunakan pendekatan dan metode penyelesaian ini diharapkan dapat mencapai tujuan dari penelitian ini.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah yang harus diselesaikan yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan pada CV Jasa Teknik berdasarkan *service quality* (servqual)?
2. Atribut mana yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan atau diperbaiki oleh pihak CV Jasa Teknik berdasarkan *service quality* (servqual)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilaksanakan yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan pada CV Jasa Teknik.
2. Mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitasnya oleh CV Jasa Teknik.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan penelitian ini yang akan dilakukan, penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca maupun yang mempelajarinya, antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perguruan Tinggi  
Sebagai bahan referensi untuk menambah wawasan, pengetahuan maupun sebagai bahan penelitian selanjutnya.
2. Bagi Perusahaan  
Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi CV Jasa Teknik dalam mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai keinginan pelanggan.
3. Bagi Pembaca  
Menambah wawasan dan informasi pembaca tentang penerapan metode servqual dalam upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa.
4. Bagi Peneliti  
Sebagai alat untuk mempraktikkan teori-teori yang diperoleh selama menempuh perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis tentang masalah yang dihadapi perusahaan.

## **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penelitian dibagi menjadi dua antara lain batasan penelitian dan asumsi penelitian. Berikut ruang lingkup penelitian:

### **1.5.1 Batasan Penelitian**

Dalam permasalahan ini diberikan batasan masalah yaitu pada perbaikan *Air Conditioner* (AC) Rumah Tangga.

### **1.5.2 Asumsi Penelitian**

Penelitian ini juga memerlukan asumsi untuk memperjelas suatu penelitian yaitu tidak ada penambahan kantor cabang di Kabupaten Tuban.