

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Jasa adalah suatu aktivitas atau kegiatan jual beli yang tidak ada wujud barang dan hanya dirasakan manfaat dari pihak produsen kepada pihak konsumen yang merasakannya. Produk jasa bermacam-macam tergantung jenis perusahaan jasa yang ingin ditawarkan. Jasa tidak sama dengan manufaktur. Jika manufaktur memproduksi dan memperjualbelikan produk berwujud yang ada wujud berupa barang, maka jasa diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang sama (Ramseook-munhurrun dkk, 2010).

Sektor jasa tak bisa terlepas dari kualitas. Kualitas jasa sebagai tolok ukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan (Sanistasya, 2015). Jika jasa yang diterima oleh pelanggan lebih rendah daripada apa yang diharapkan, maka muncul ketidakpuasan dari pelanggan (Sabariah, 2015). Ketidakpuasan pelanggan muncul adanya kesenjangan antara pelayanan yang pelanggan terima dengan harapan pelanggan (Bambang, Hartini, dan Anwar, 2010).

Konsep kualitas jasa sudah menjadi faktor keberhasilan yang harus dicapai oleh penyedia jasa. Para penyedia jasa berlomba-lomba untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan (Schnaars, 1991). Para penyedia jasa juga menciptakan kepuasan pelanggan sehingga terjadi pembelian berulang oleh pelanggan serta membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan penyedia jasa (Tjiptono, 1994).

Jasa cuci motor banyak dibutuhkan oleh banyak pelanggan karena kepraktisan mencuci motor di saat orang tidak memiliki waktunya untuk mencucikan motornya. Apalagi, ditambah dengan pertumbuhan kepemilikan sepeda motor di Yogyakarta sangat pesat yang selalu ada pertumbuhan mahasiswa yang belajar di Yogyakarta, yang biasanya mahasiswa menggunakan kendaraan sepeda motor setiap hari. Menurut data BPS (Badan Pusat Statistik), terdapat 1,9 juta kendaraan roda dua dan ada 71.566 motor baru selama tahun 2016 di Kota Yogyakarta (Handito, 2016).

Bisnis jasa cuci motor yang menjadi objek penelitian adalah bisnis jasa "Nugroho". Jasa cuci motor "Nugroho" sendiri terletak di jalan Balirejo 2

Kelurahan Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta. Jasa cuci motor ini buka Senin sampai dengan Sabtu dengan jam operasional mulai pukul 08.00 sampai pukul 17.00. Selain jasa cuci motor, jasa “Nugroho” menyediakan juga jasa cuci karpet. Namun, jasa ini lebih sering melayani cuci motor.

Pada usaha cuci motor “Nugroho”, Permasalahan utama yang muncul adalah sepiunya pelanggan karena ada pesaing yang memiliki usaha sama yang lokasinya hanya sekitar 150 meter dari tempat cuci “Nugroho”. Lokasinya yang hanya berjarak sekitar 150 meter membuat jasa cuci motor “Nugroho” mulai terancam keberadaannya. Selain itu, permasalahan yang terjadi lainnya adalah seringnya pelanggan yang sudah ke tempat tersebut namun layanan cuci motor belum beroperasi. Sebagai contoh, ada pelanggan yang hendak ingin mencucikan motor tetapi tempat cuci motor tersebut belum beroperasi. Padahal, pelanggan tersebut datang sesuai jam operasional yang dipasang. Akibatnya, pelanggan beralih tempat cuci motor lainnya. Penyedia jasa cuci motor “Nugroho” juga sering menerima keluhan terkait tempat cuci motor yang tidak rapi yang dilihat oleh pelanggan. Ada sebagian atap di tempat cuci motor tersebut terdapat lubang. Kondisi ini juga diperparah dengan kondisi seng yang berkarat. Selain itu juga, banyak coretan pada dinding yang menghiasi tempat cuci motor itu yang seakan tempat cuci motor itu terlihat kotor. Kondisi di atas tersebut adalah kondisi yang harus bisa diatasi oleh penyedia jasa cuci motor “Nugroho” agar tetap eksis keberadaannya dan tidak sampai terjadi kebangkrutan. Penyedia jasa tempat cuci “Nugroho” harus melakukan perbaikan kualitas jasa.

Berdasarkan pernyataan di atas, penulis melakukan penelitian yang diberi judul: “Usulan Perbaikan Kualitas Jasa pada Usaha Jasa Cuci Motor Nugroho Yogyakarta.” Melalui penelitian ini diharapkan pada usulan perbaikan kualitas jasa pada usaha jasa cuci motor “Nugroho”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang terjadi, rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah pemilik jasa cuci motor sudah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan, dan bagaimana perbaikan pelayanan yang dilakukan pemilik jasa cuci motor “Nugroho” meningkatkan kepuasan pelanggan mereka.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini antara lain:

- a. Mengidentifikasi atribut yang termasuk atribut prioritas perbaikan yang sudah dibuat dalam *SERVQUAL* dan *Importance Performance Diagram*.
- b. Memberikan usulan perbaikan kualitas jasa pada usaha jasa cuci motor “Nugroho”.
- c. Memberikan usulan pemetaan strategi bisnis.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian dan penyebaran kuesioner dilakukan kepada pelanggan di tempat cuci motor “Nugroho” jalan Balirejo 2 Kelurahan Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta.
- b. Difokuskan pada gap ke-5 (kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan).
- c. Penelitian dilakukan selama bulan Januari 2017.