

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka yang dibahas yakni hasil perbandingan antara penelitian yang sudah ada dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini. Hal ini ditujukan agar menjadi ilmu dasar untuk penyelesaian masalah yang ada. Berikut merupakan penjabaran metode penyelesaian dari penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan kasus.

Menurunnya permintaan konsumen di pasar terhadap produk menjadi permasalahan utama yang dihadapi oleh Butik Le'Christ. Dalam penyelesaian masalah tersebut, pertama-tama perlu dilakukan studi literatur terhadap jurnal penelitian ataupun contoh studi kasus yang serupa. Contoh penelitian terdahulu yang memiliki kasus serupa, yaitu Fachrurrizal (2018), Wahyudin dkk. (2022), Susanto dkk. (2019), Herlinmanda dkk. (2018), Alfajar dkk. (2021), Azhari dkk. (2020), Mufida dkk. (2020), Sahrur (2019), Ariyanti dkk. (2019), Peburiyanti dkk. (2020), Rahmadiani dkk. (2019), Hermansyah dkk. (2020), Mahmudi (2021), dan Rahmaini (2019).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Fachrurrizal (2018) dan Wahyudin dkk. (2022) membahas mengenai peningkatan kualitas sumber daya manusia pada usaha jasa jahit. Kedua penelitian ini akan digunakan sebagai studi literatur untuk alternatif solusi untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Penelitian yang dilakukan oleh Susanto dkk. (2019), Alfajar dkk. (2021), Azhari dkk. (2020), Mufida dkk. (2020), Sahrur (2019), Ariyanti dkk. (2019), Peburiyanti dkk. (2020), dan Rahmadiani dkk. (2019) mengukur dan menilai kualitas layanan jasa dari suatu perusahaan dengan metode SERVQUAL. Penelitian yang dilakukan oleh Hermansyah dkk. (2020) menggunakan metode *Fishbone Diagram* untuk menyusun akar permasalahan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa. Penelitian yang dilakukan oleh Herlinmanda dkk. (2018) membuat usulan strategi perbaikan kualitas pelayanan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

Kasus yang terjadi pada penelitian Susanto dkk. (2019), Alfajar dkk. (2021), Azhari dkk. (2020), Mufida dkk. (2020), Sahrur (2019), Ariyanti dkk. (2019), Peburiyanti dkk. (2020), dan Rahmadiani dkk. (2019) memiliki tujuan yang sama,

yakni meningkatkan kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL. Dengan metode tersebut, penelitian lebih difokuskan terhadap pengukuran tingkat harapan dan kepuasan dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pengolahan dan penilaian data menggunakan lima dimensi menurut Parasuraman dkk. (1988), yakni *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.

Penelitian Hermansyah dkk. (2020) memiliki sedikit perbedaan dengan penelitian Susanto dkk. (2019), Alfajar dkk. (2021), Azhari dkk. (2020), Mufida dkk. (2020), Sahrur (2019), Ariyanti dkk. (2019), Peburiyanti dkk. (2020), dan Rahmadiani dkk. (2019). Pada penelitian Hermansyah dkk. (2020) digunakan metode *Fishbone Diagram* untuk langkah selanjutnya dari penggunaan metode SERVQUAL. Metode *Fishbone Diagram* digunakan untuk mendeskripsikan lebih urut dan rinci mengenai faktor penyebab kurangnya kualitas pelayanan. Dengan menggunakan metode tersebut, Hermansyah dkk. (2020) memberikan solusi perbaikan berdasarkan pertimbangan banyak elemen dibandingkan dengan penelitian lainnya.

Penelitian Herlinmanda dkk. (2018) ditujukan untuk dapat merancang suatu strategi perbaikan kualitasn pelayanan yang tepat bagi kondisi dari perusahaan yang dikaji. Pada penelitian Herlinmanda dkk. (2018) digunakan metode IPA dalam perumusan strategi perbaikan kualitas pelayanan. Jika dibandingkan dengan penelitian lainnya, penelitian Herlinmanda dkk. (2018) dapat memberikan usulan perbaikan yang lebih sesuai dengan kondisi perusahaan. Hal ini dikarenakan metode tersebut mengelompokkan permasalahan berdasarkan nilai hitung prioritas. Dengan demikian, maka dapat mengetahui prioritas perbaikan mana yang lebih utama untuk dilakukan.

Penelitian Mahmudi (2021) dilakukan dengan menggabungkan metode SERVQUAL dengan AHP untuk evaluasi kualitas pelayanan jasa. Perbandingan berpasangan yang ada pada metode AHP dapat digunakan untuk membandingkan 5 dimensi yang ada pada SERVQUAL. Dengan metode AHP, maka dapat ditunjukkan kriteria layanan yang perlu untuk diperbaiki.

Penelitian Rahmaini (2018) menganalisis kualitas *website* akademik dengan menggunakan metode WEBQUAL 4.0 dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Namun metode IPA yang digunakan menggunakan persepsi dan harapan

sebagai kriteria yang dianalisis. Pada penelitian tersebut tidak menggunakan perbandingan data persepsi dan kepentingan.

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Kualitas Pelayanan

Nanda (2021) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu pedoman untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan dari customer. Pengertian dari kualitas pelayanan itu sendiri, yakni suatu keadaan yang dinamis dan memiliki kaitan yang erat terhadap produk, jasa, maupun sumber daya manusia (Nanda, 2021; Tjiptono, 2005). Cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dari suatu perusahaan, yakni dapat dengan membandingkan dua pelayanan yang sejenis. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik jika memiliki pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen. Jika kualitas pelayanan dari suatu perusahaan melebihi harapan dari konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut dikatakan sangat memuaskan. Sedangkan jika pelayanan dari perusahaan tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan buruk.

2.2.2. Kuesioner

Abdhal (2021) menyebutkan kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan untuk mengumpulkan data berdasarkan hasil jawaban dari responden secara langsung atau tidak langsung. Penggunaan kuesioner merupakan cara yang digunakan untuk mengukur perilaku, sikap, preferensi, pendapat maupun niat dari responden. Cara tersebut merupakan cara yang efektif karena pengumpulan data dari responden relatif cepat. Dalam pengisian kuesioner, responden hanya perlu untuk memilih atau menjawab dari pertanyaan yang sudah dibuat pada lembar kuesioner. Berdasarkan daftar pertanyaan dan cara pengisian jawaban, kuesioner terbagi menjadi tiga jenis, yakni sebagai berikut.

a. Kuesioner Terbuka

Pada kuesioner jenis ini, responden diberikan kesempatan untuk memberikan pendapat pribadi terhadap pertanyaan yang ada pada lembar kuesioner.

b. Kuesioner Tertutup

Pada kuesioner jenis ini, responden diberikan pertanyaan dengan pilihan jawaban yang sudah tersedia. Contoh dari kuesioner jenis ini, yakni pertanyaan ya atau tidak, pertanyaan yang hanya memberikan tanda centang atau silang, dan lain-lain.

c. Kuesioner Campuran

Pada kuesioner jenis campuran, kuesioner yang dibuat merupakan gabungan dari kuesioner terbuka dan tertutup. Biasanya, kuesioner jenis ini akan digunakan apabila penelitian membahas topik yang lebih dalam dan dibutuhkan data hasil penelitian berupa angka.

Dalam pembuatan kuesioner, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan agar kuesioner dapat dibuat dengan baik, yakni sebagai berikut (Abdhul, 2021).

- a. Kuesioner yang dibuat harus sederhana, *to the point*, tidak kompleks, dan dapat dipahami dengan mudah bagi responden agar data hasil yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan penelitian.
- b. Satuan ukur yang dicantumkan pada pertanyaan kuesioner harus jelas agar tidak ada kebingungan dan kesalahpahaman.
- c. Daftar pertanyaan yang dibuat jelas dan tertuju pada satu topik bahasan.
- d. Daftar pertanyaan dikelompokkan atau dikategorikan dengan tepat agar informasi yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan penelitian.
- e. Daftar pertanyaan pada kuesioner dibuat tidak membingungkan responden agar dapat memberikan informasi data yang sesuai kebutuhan penelitian.

Terdapat beberapa cara untuk membuat kuesioner yang mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan penelitian, yakni sebagai berikut (Abdhul, 2021).

- a. Penentuan tujuan kuesioner penelitian.
- b. Pembuatan daftar pertanyaan kuesioner penelitian.
- c. Penentuan jenis kuesioner penelitian.
- d. Pembuatan kuesioner penelitian yang terstruktur.
- e. Pembuatan pertanyaan lanjutan pada kuesioner penelitian.
- f. Pengujian pada kuesioner penelitian yang telah dibuat.

2.2.3. Metode SERVQUAL (*Service Quality*)

Parasuraman dkk. (1988) menyebutkan Metode Analisis Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* (SERVQUAL) merupakan suatu metode untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pelanggan. Terdapat lima dimensi yang dijadikan sebagai tolak ukur untuk penilaian dari suatu kualitas layanan, yakni sebagai berikut (Susanto dkk., 2019; Hidayat, 2005).

a. *Tangibles*

Dimensi yang menilai dari segi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi, dan barang-barang pendukung lainnya.

b. *Reliability*

Dimensi yang menilai dari kemampuan pekerja memberikan layanan sesuai dengan kesepakatan dengan cepat, akurat, dan memuaskan.

c. *Responsiveness*

Dimensi yang menilai dari kepekaan atau daya tanggap para pekerja untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara tanggap.

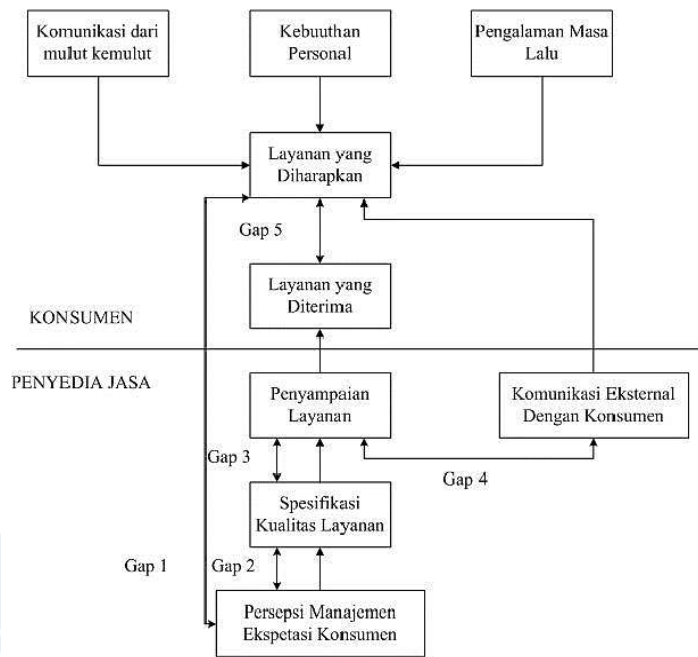
d. *Assurance*

Dimensi yang menilai dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dimiliki oleh pekerja. Hal ini kemudian dapat membuat konsumen tidak merasa bahaya, risiko, maupun keragu-raguan dalam proses pelayanan terjadi.

e. *Empathy*

Dimensi yang menilai dari kemudahan pekerja untuk menjalin hubungan, komunikasi, perhatian pribadi, dan pemahaman kebutuhan dari para konsumen.

Dalam proses pengukuran dengan Metode SERVQUAL, dibagi menjadi dua, yakni persepsi mengenai pelayanan kondisi saat ini dan harapan yang diinginkan dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Pengukuran kualitas jasa tersebut dinilai berdasarkan perhitungan selisih atau *gap* yang ada. *Gap* tersebut terjadi akibat adanya perbedaan dari persepsi dengan harapan atas kondisi kualitas jasa saat ini pada perusahaan tersebut. Apabila nilai hasil selisih atau *gap* bernilai positif, dalam arti persepsi lebih besar daripada harapan. Pada kondisi ini, perusahaan dinilai telah dapat berhasil memberikan kualitas jasa yang baik bagi para konsumen. Akan tetapi apabila nilai hasil selisih atau *gap* bernilai negatif, dalam arti persepsi lebih kecil daripada harapan. Maka pada kondisi ini, perusahaan dinilai masih kurang dalam memberikan kualitas jasa yang baik bagi para konsumen. Dengan demikian, diperlukan adanya perbaikan pada kualitas layanan jasa yang telah dijalankan saat ini oleh perusahaan tersebut. Gambar 2.1. merupakan model konseptual kualitas layanan jasa (Susanto dkk., 2019; Parasuraman dkk., 1988).

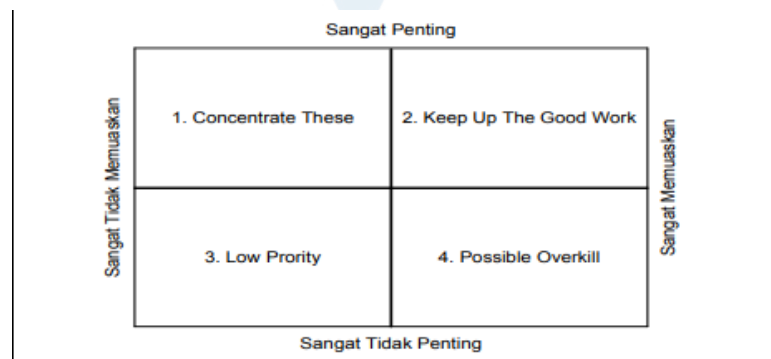


Gambar 2.1. Gambar Model Konseptual Kualitas Layanan

(Sumber: Susanto dkk., 2019; Parasuraman dkk., 1985)

2.2.4. Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Parasuraman dkk. (1988) menyebutkan bahwa menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor pelayanan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas dari konsumen merupakan fungsi utama dari metode IPA. Dengan metode tersebut dapat dilakukan analisis perankingan elemen jasa dan pengidentifikasian tindakan yang perlu dilakukan. Pada analisis IPA, terdapat empat kuadran untuk pengelompokkan variabel yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Gambar 2.2. merupakan pembagian kuadran pada metode IPA.



Gambar 2.2. Gambar Peta *Importance Performance Analysis*

(Sumber: Parasuraman dkk., 1988)

Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing kuadran pada pemetaan metode IPA (Parasuraman dkk., 1988).

a. Kuadran 1 (*Concentrate These*)

Berisikan faktor yang penting bagi konsumen, tetapi faktor tersebut kurang memenuhi harapan dari konsumen, sehingga tingkat kepuasan konsumen masih cenderung rendah.

b. Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*)

Berisikan faktor yang penting bagi konsumen, faktor tersebut sudah sesuai dengan harapan dari konsumen, sehingga tingkat kepuasan konsumen lebih tinggi.

c. Kuadran 3 (*Low Priority*)

Berisikan faktor yang kurang penting bagi konsumen, tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja dari perusahaan. Memiliki pengaruh yang sangat kecil terhadap pelanggan.

d. Kuadran 4 (*Possible Overkill*)

Berisikan faktor yang kurang penting bagi konsumen, yang dirasa terlalu berlebihan. Dapat mengurangi variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini, dengan tujuan untuk penghematan biaya.

2.2.5. Fishbone Diagram

Ali (2017) menyebutkan bahwa *Fishbone Diagram* atau Diagram Tulang Ikan merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi penyebab dari permasalahan. Berikut merupakan tujuan dari menggunakan *Fishbone Diagram* sebagai berikut (Ali, 2017; Maulana, 2018).

- a. Akar penyebab dari suatu permasalahan dapat diidentifikasi.
- b. Ide-ide dapat dikembangkan menjadi solusi untuk penyelesaian masalah.
- c. Pencarian dan penyelidikan fakta lebih lanjut dapat terbantu.

Terdapat beberapa tahapan langkah yang dilakukan untuk pembuatan *Fishbone Diagram*, yakni sebagai berikut (Ali, 2017; Maulana, 2018).

- a. Permasalahan yang ada diidentifikasi terlebih dahulu. Pada diagram tersebut, digambarkan dengan simbol kotak dan dianggap sebagai kepala masalah utama.
- b. Faktor-faktor utama yang memengaruhi permasalahan tersebut diidentifikasi sebagai penyusun tulang utama dari diagram tersebut. Faktor utama dapat berupa sumber daya manusia, metode yang digunakan, mesin yang

digunakan, material yang diolah, pengukuran yang dilakukan, dan lingkungan yang memengaruhi. Faktor-faktor tersebut dapat disingkat dengan 5M + 1E (*Man, Machine, Material, Method, Measurement, dan Environment*).

- c. Dari faktor utama yang telah diidentifikasi, kemudian mencari kemungkinan penyebab dari masing-masing faktor. Penyebab ini kemudian digambarkan sebagai tulang kecil dari tulang utama.
- d. Setelah diagram telah dibuat, seluruh akar penyebab masalah dapat terlihat dan dapat dilanjutkan dengan melakukan analisis hasil diagram.

