

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan. Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan meningkatkan kualitas, peningkatan kualitas merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan untuk menjamin kepuasan konsumen yaitu manajemen kualitas total dalam suatu bisnis atau organisasi. Kualitas terbaik akan dicapai dengan mengupayakan perbaikan terus-menerus pada kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Perkembangan suatu perusahaan, penerapan kualitas pelayanan, bagaimana meningkatkan manajemen mutu secara keseluruhan dalam mempertahankan eksistensi perusahaan.

Untuk mempertahankan hasil produk, perusahaan harus mengedepankan kualitas pelayanan agar konsumen mempunyai perbandingan yang berbeda dengan perusahaan saat ini yang bertekad mempertahankan *total quality management*. Pemberian pelayanan dengan tujuan kepuasan pelanggan seringkali diikuti dengan kata pelayanan, karena pelayanan lebih bersifat operasional dimana umpan balik berupa pendapatan, sedangkan pelayanan adalah tindakan atau kinerja penyedia jasa. Oleh karena itulah penulis tertarik untuk memilih suatu perusahaan, karena kualitas produk yang disajikan kepada pelanggan perusahaan ini dibandingkan dengan agen lain, agar dapat diketahui oleh konsumen (pelanggan) yang diterima, kualitas produk telah ditentukan untuk mengimbangi manajemen biaya. dikeluarkan untuk memproduksi barang. dan jasa yang sesuai dengan bidang usahanya.

Memuaskan kebutuhan konsumen merupakan dambaan setiap pelaku usaha, selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan usaha, memuaskan kebutuhan konsumen juga dapat meningkatkan keunggulan dalam bersaing. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa cenderung akan membeli kembali produk tersebut dan menggunakan jasa tersebut kembali ketika kebutuhan yang

sama muncul di kemudian hari. Artinya, kepuasan merupakan faktor penting bagi konsumen dalam melakukan pembelian berulang, yang merupakan bagian terbesar dari penjualan suatu perusahaan.

Smart Laundry penting untuk menjaga kualitas produk (manajemen kualitas) dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghadirkan kepuasan konsumen. Perusahaan harus berusaha untuk terus memenuhi fungsinya dengan mengedepankan keberhasilannya melawan persaingan dari perusahaan sejenis. Untuk mencapai hal ini, pengendalian kualitas diperlukan untuk penerimaan dan kepuasan konsumen yang berkelanjutan.

Dalam kegiatan ini, fokus utama perusahaan seringkali pada dampak layanan kepuasan pelanggan dalam produk dan proses layanan yang berkaitan dengan manajemen mutu. Pengendalian kualitas pelayanan pada setiap konsumen harus diketahui untuk menentukan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan. Pimpinan perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan konsumen berbasis karyawan dan harus memberikan pelayanan yang terbaik.

Peningkatan kualitas pelayanan memudahkan dalam menentukan tingkat keterampilan pegawai melalui penampilan pelayanan kepada konsumen, karena kualitas pelayanan dapat dievaluasi oleh pegawai dan dapat ditingkatkan oleh pelanggan dengan menggunakan metode yang cepat, mudah digunakan, akurat, cepat dan gigih. Untuk membuat konsumen tetap bertahan pada perusahaan merupakan masalah yang penting dan cukup sulit dipecahkan mengingat persaingan saat ini sangat ketat.

Tercapainya tingkat kepuasan pelanggan tidak dapat dipengaruhi oleh satu faktor saja melainkan beberapa faktor yang menentukan pelayanan dan keramahan karyawan akan dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu kepuasan pelanggan, rasa betah, dan kesabaran dalam menunggu karena staf yang berdedikasi kepada konsumen. Di bawah pengawasan manajemen, karyawan selalu memperhatikan cara mempertahankan dan menarik konsumen yang belum menjadi konsumen. Manajemen mutu secara keseluruhan sangat perlu ditingkatkan terutama pelayanan untuk memuaskan pelanggan lama dan cara menarik pelanggan baru yang akan menjadi pelanggan tetap.

Pemimpin memegang peranan penting terhadap bawahannya dalam hal kualitas pelayanan dengan memberikan yang terbaik kepada seseorang. *Total Quality Management* (TQM) memungkinkan perusahaan untuk tetap bersaing dengan perusahaan lain karena konsep dasar perbaikan berkala atau berkelanjutan dari sebuah perusahaan adalah manajemen yang terarah dan berkualitas dalam menjalankan roda bisnisnya.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis memilih perusahaan Smart Laundry menjadi subjek penelitian dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Pelanggan di *Smart Laundry* Yogyakarta”, mengingat perusahaan saat ini merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalahnya, yaitu:

Bagaimana pengaruh *total quality management* terhadap kepuasan pelanggan di Smart Laundry Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

Mengetahui pengaruh *total quality management* terhadap kepuasan pelanggan di Smart Laundry Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi manfaat bagi untuk:

1. Peneliti/Pembaca, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan pembandingan terhadap studi/penelitian yang terkait dengan riset ini.

2. Para Praktisi, diharapkan bagi pelaku usaha khususnya dalam bidang jasa laundry agar dapat mengetahui tentang *Total Quality Management* dan dapat mengimplementasikannya.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di kota Yogyakarta.
2. Penelitian ini berfokus pada Jasa Laundry yang bernama *Smart Laundry*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pada penulisan penelitian ini akan dibagi menjadi 5 (lima) bab, yakni:

Bab I. PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang yang mendasari penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, definisi konsep, hipotesis dan metode penelitian.

Bab II. DESKRIPSI OBYEK DAN WILAYAH PENELITIAN

Pada bab ini berisi pembahasan tentang Paparan secara umum tentang obyek dan wilayah yang relevan dengan topik penelitian yang berfungsi untuk memberi konteks terhadap temuan hasil penelitian.

Bab III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang hasil temuan dari penelitian, hasil analisis, interpretasi data dan diskusi.

Bab IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan tentang hasil temuan dari penelitian, hasil analisis, interpretasi data dan diskusi.

Bab V. PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk tindak lanjut bagi penelitian selanjutnya.