

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia industri jasa di Indonesia dari tahun ke tahun semakin mengalami perkembangan. Berdasarkan perhitungan Produk Domestik Bruto (PDB) menurut lapangan usaha dari tahun 2008 sampai dengan tahun 2012 industri jasa mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. PDB Menurut Lapangan Usaha 2008-2012

Pendahuluan	persentase (%)				
	Tahun				
	2008	2009	2010	2011 (*)	2012 (**)
Jasa-jasa (Pemerintahan umum dan swasta)	15,90	17,49	19,63	22,25	24,73
Keuangan, Real Estat & Jasa Perusahaan	17,90	18,9	19,9	20,90	22,34
Pengangkutan dan Komunikasi	17,60	18,70	20	21,30	22,64
Perdagangan, Hotel dan Restoran	17,40	18,50	20	21,20	23,31
Listrik, Gas & Air	15,96	18,31	19,84	22,09	23,79

Keterangan:

(*) Angka sementara

(**) Angka sangat sementara

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi DIY (2008-2012)

Seiring dengan pangsa pasar yang besar, usaha di berbagai jenis industri jasa juga memberikan keuntungan yang besar. Keuntungan yang besar tersebut memacu berbagai perusahaan sejenis untuk berlomba - lomba mengembangkan usahanya dan memberikan kualitas yang terbaik. Namun untuk mengembangkannya tidak mudah karena kebutuhan setiap pelanggan berbeda - beda, dan pelanggan semakin kritis akan hak - haknya untuk mendapatkan kualitas terbaik. Setiap perusahaan harus berusaha agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan melalui strategi - strategi yang tepat untuk pertahanan.

Laundry adalah suatu jenis usaha yang menawarkan jasa dalam hal pencucian pakaian dengan metode - metode khusus. Laundry merupakan salah satu jenis

industri jasa yang keberadaannya semakin penting untuk masyarakat perkotaan seperti di kota wisata dan pelajar seperti Yogyakarta, kota yang banyak pelajar dan wisatawan yang biasa menggunakan jasa ini. Aktivitas yang meningkat dan keinginan masyarakat kota untuk mendapat segala kebutuhan dengan cepat dan praktis dan pangsa pasar yang besar menimbulkan usaha - usaha sejenis bermunculan. Hal ini ditandai dengan semakin mudah dijumpai jasa-jasa laundry.

Melia Laundry on Kilo's merupakan salah satu perusahaan jasa laundry di Yogyakarta yang sedang berkembang. Jasa laundry yang berlokasi di jalan kledokan CT. XIX B.01 Yogyakarta ini melayani cucian kiloan 3 jam selesai, dan pencucian hanya dilakukan pada 1 mesin untuk setiap pelanggan. Pemilik Melia Laundry on Kilo's selama ini belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan karena belum ada yang bertanggungjawab khusus dalam pengukuran kualitas pelayanan. Pemilik juga telah menyediakan nomor telepon khusus untuk memberikan saran/kritik pelanggan, namun belum ada saran/kritik yang disampaikan pelanggan. Menyadari pentingnya mengetahui kepuasan pelanggan akan pelayanan dalam keberlanjutan usaha ini, diperlukan perencanaan agar semakin banyak menarik pelanggan untuk memilih dan menggunakan jasa ini, terlebih lagi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung dari penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga diperlukan kesadaran untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah dan akan diberikan, serta harapan pelanggan terhadap fasilitas yang disediakan. Cara yang digunakan dalam perencanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan integrasi Model *Servqual*, Kano dan QFD.

Model *Servqual* digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan nilai gap antara persepsi dan harapan pelanggan Melia Laundry on Kilo's. Model Kano merupakan model kelanjutan dari *Servqual*. Model Kano bertujuan mengkategorikan atribut - atribut pelayanan yang akan dievaluasi. Setelah diketahui pengkategorian atribut - atribut tersebut, dilakukan perencanaan sebagai usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Melalui Tugas Akhir ini diharapkan pemilik laundry mendapatkan informasi - informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya dan sebagai dasar untuk menyusun strategi yang tepat dalam memanfaatkan peluang yang ada, sehingga dapat bersaing dengan jasa laundry lainnya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah apakah pelayanan yang diberikan selama ini sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan dan harapan pelanggan, atribut - atribut jasa apa saja yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan, dan bagaimana perbaikan pelayanan yang perlu dilakukan Melia Laundry on Kilo's untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengukur dan menganalisis tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Melia Laundry on Kilo's melalui analisis antara gap persepsi dan gap harapan dengan Model *Servqual*.
2. Mengidentifikasi atribut - atribut pelayanan jasa berdasarkan kategori Model Kano yang menjadi urutan prioritas agar dievaluasi.
3. Memberikan usulan perbaikan dan menerapkannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Melia Laundry on Kilo's melalui metode *Quality Function Deployment* (QFD) jika diperlukan.

1.4. Batasan Masalah

Batasan – batasan dalam penelitian ini diantaranya :

1. Responden yang menjadi objek penelitian adalah pelanggan Melia Laundry on Kilo's jalan Kledokan CT. XIX B.01, Simply Fresh Laundry dan Fresh Orange Laundry yang berlokasi di Yogyakarta.
2. Penelitian ini dilakukan dengan model *Servqual* dan Kano.
3. Penyusunan usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan melalui *Quality Function Deployment* (QFD) berdasarkan hasil analisis model *Servqual* dan Kano.

1.5. Sistematika Penulisan

Agar penyusunan dan penulisan laporan ini terarah dengan baik, maka laporan ini mengikuti sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang informasi secara keseluruhan dari penelitian yang dimuat dalam latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian singkat hasil penelitian – penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan permasalahan pada Tugas Akhir ini dan perbedaannya dengan penelitian sekarang. Bab ini juga berisi uraian singkat mengenai laundry, konsep kualitas, konsep kualitas jasa, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, *Servqual*, Kano, metode *Quality Function Deployment*, sampel, validitas, dan reliabilitas.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian berisi tahapan – tahapan penelitian dari awal hingga akhir beserta penjelasannya.

BAB 4 : PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA

Bab ini berisi mengenai profil perusahaan, program pengembangan dan ketenagakerjaan, penjabaran mengenai kuesioner, daftar atribut dan jumlah kuesioner.

BAB 5 : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pengolahan data, pembahasan dan usulan perbaikan. Pengolahan data pertama adalah uji validitas dan uji reliabilitas data 1 dan data 2 dengan menggunakan SPSS, kemudian perhitungan *mean* data 2 untuk persepsi dan harapan dalam model *Servqual*. Selanjutnya adalah mengklasifikasi data kedalam tabulasi kategori Kano. Setelah itu dibuat peringkat atribut - atribut data 2 dari nilai *mean* terendah sampai tertinggi dari kategori, kemudian perancangan usulan perbaikan dengan metode QFD.

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil pembahasan analisis data, perancangan solusi dan saran untuk penelitian selanjutnya.