

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia industri mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir. Perkembangan tersebut tentunya didukung oleh beberapa faktor penting seperti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peningkatan kebutuhan konsumen, globalisasi dunia, dan faktor-faktor lainnya yang menuntut dunia industri untuk meningkatkan kinerjanya.

Perkembangan dunia industri yang pesat, baik barang maupun jasa, tentunya menimbulkan persaingan yang sangat ketat. Persaingan tersebut menuntut baik perusahaan besar maupun kecil untuk memberikan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang juga semakin meningkat.

Pada dasarnya, keberhasilan perusahaan tergantung dari kemampuan untuk membahagiakan dan menciptakan nilai bagi konsumen, sehingga hal ini menuntut perusahaan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan kata lain, suatu perusahaan harus meningkatkan kualitas, efektifitas, dan efisiensi kerja. Jika tidak, dapat dipastikan perusahaan tersebut tidak akan dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Kualitas suatu perusahaan tidak hanya dilihat dari produk yang dihasilkan, tetapi juga dari pelayanan

terhadap konsumennya. Terutama dalam sebuah perusahaan jasa, dimana produk yang dihasilkan adalah sesuatu yang abstrak; yang tidak bisa dilihat, tidak bisa didengar, namun hanya bisa dirasakan oleh konsumen dan target utama industri jasa adalah kepuasan konsumen. Oleh karena itu semua perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat mementingkan pelayanan kepada konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen yang pada akhirnya nanti akan mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap perusahaan.

Perusahaan yang bergerak dibidang fotografi yang termasuk dalam perusahaan jasa tentunya juga tidak luput dari tuntutan-tuntutan dalam dunia industri jasa belakangan ini. Dunia fotografi mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan perkembangan teknologi yang mendukungnya. Salah satu contoh pengembangan teknologi yang sangat signifikan dalam dunia industri adalah perubahan teknologi dari sistem analog menuju sistem digital. Hal tersebut memicu perkembangan hampir semua teknologi yang ada di masa sekarang ini. Teknologi analog yang pada masanya sangat canggih segera mendapat predikat kuno atau ketinggalan jaman.

Sistem teknologi digital memiliki banyak keunggulan jika dibandingkan dengan teknologi analog. Teknologi berbasis digital memungkinkan hal-hal yang tidak dimungkinkan dilakukan oleh teknologi analog. Beberapa keunggulan sistem digital antara lain penggunaan *memory card* yang menggantikan fungsi *negative film*, adanya fungsi *instant preview* sehingga hasil pemotretan dapat langsung dilihat dan penyimpanan hasil pemotretan dalam bentuk data lebih tidak mudah

rusak daripada menyimpan hasil pemotretan dalam bentuk *negative film*.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka penulis berusaha untuk melakukan analisis kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Kencana *Art Photography* dengan menggunakan pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD) yang telah dimodifikasi dengan model Kano. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi-informasi yang bisa digunakan oleh perusahaan sebagai dasar untuk menyusun strategi yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada sehingga perusahaan dapat mengungguli pesaingnya sekaligus dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan nilai tambah kepada konsumennya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sangat penting bagi suatu perusahaan jasa. Pelayanan dianggap telah berhasil apabila konsumen merasa puas terhadap jasa yang diterima, dengan kata lain jasa yang diberikan sesuai dengan jasa yang diharapkan oleh konsumen dan konsumen tidak merasa dirugikan.

Oleh karena itu, masalah pada penelitian ini adalah bagaimana perbaikan jasa pelayanan studio foto yang perlu dilakukan oleh Kencana *Art Photography* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui persepsi konsumen terhadap pelayanan jasa di *Kencana Art Photography*.
2. Mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan jasa yang menjadi urutan prioritas agar dapat dikembangkan secara terarah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.
3. Mengidentifikasi karakteristik teknis yang perlu dilakukan oleh *Kencana Art Photography* untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4. Batasan Masalah

Agar arah pembahasan masalah lebih jelas dan tidak menyebar luas, maka penulis merasa perlu untuk membuat batasan dalam melakukan penelitian. Adapun batasan-batasan terhadap ruang lingkup penelitian tersebut adalah:

1. Penelitian dilakukan di *Kencana Art Photography* Yogyakarta.
2. Responden yang menjadi obyek penelitian adalah konsumen yang menggunakan jasa pelayanan di *Kencana Art Photography*, *Agatha Foto*, dan *Artha Kayonna*.
3. Jasa pelayanan yang dimaksud adalah hanya jasa pelayanan foto di studio dan tidak termasuk jasa pelayanan pas foto.
4. Penelitian dilakukan dengan menggunakan konsep Rumah Kualitas (*House of Quality*) yang telah dimodifikasi dengan model Kano.

5. Pembahasan penelitian hanya terbatas pada atribut kebutuhan dan keinginan konsumen (*Voice of Customer*) yang memiliki posisi paling rendah dibandingkan dengan dua studio pesaingnya.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah:

1. Observasi

Metode observasi dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap kualitas pelayanan di *Kencana Art Photography* sebagai obyek dan lingkungan penelitian untuk melengkapi data yang diperlukan.

2. Kuesioner

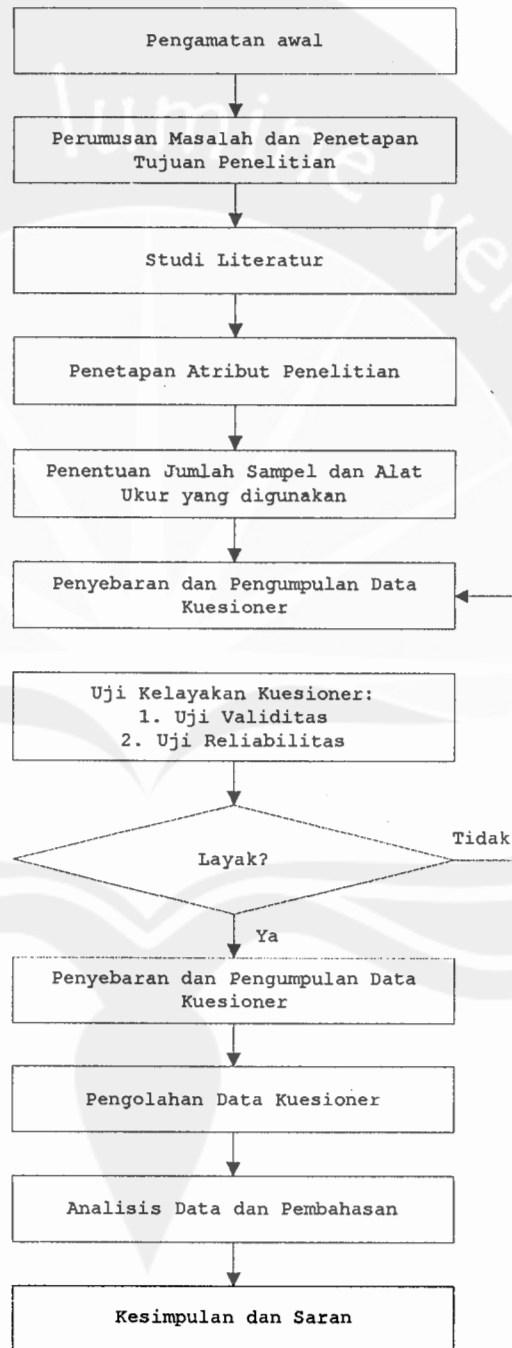
Merupakan metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara tertulis kepada responden yang pernah menggunakan jasa foto studio di *Kencana Art Photography*, *Agatha Foto*, dan *Artha Kayonna*. Kuesioner ini dibuat dan dikembangkan berdasarkan masukan dari berbagai pihak.

3. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan mengadakan tanya jawab dengan berbagai pihak, baik responden maupun perusahaan guna memperoleh informasi tambahan yang diperlukan.

1.5.2. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian ini, langkah-langkah yang dilakukan dalam membahas permasalahan dapat dilihat pada Gambar 1.1. berikut ini:



Gambar 1.1. Tahap-tahap Penelitian

1.6. Sistematika Penulisan

Pembahasan penelitian ini ditulis berdasarkan urutan sistematika berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini dikemukakan tentang informasi secara keseluruhan dari penelitian, yang berkenaan dengan latar belakang permasalahan yang menjadi dasar dari adanya penelitian yang dilakukan oleh penulis, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian yang akan dilakukan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian singkat hasil penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan permasalahan yang ditinjau dalam Tugas Akhir, dan perbedaannya dengan penelitian sekarang.

BAB 3 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang uraian teori-teori yang terdapat pada literatur maupun penjabaran tinjauan pustaka yang mendasari pemecahan masalah dalam pengendalian kualitas jasa.

BAB 4 PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA

Bab ini berisi uraian singkat mengenai perusahaan yang menjadi obyek penelitian serta data yang diperoleh untuk dilakukan analisis pada bab berikutnya.

BAB 5 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh dan pembahasannya terhadap hasil analisis data.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan penelitian yang telah dilakukan, saran atas penerapan hasil penelitian dan arah untuk penelitian lebih lanjut.

