

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dalam dunia bisnis, konsumen akan selalu menjadi fokus utama perusahaan. Dengan selalu menjadikan konsumen sebagai prioritas utama maka secara tidak langsung perusahaan tersebut menguatkan kompetensinya dengan para pesaing pada industry yang sama. Persaingan bisnis yang semakin ketat di era globalisasi ini yang menuntut perusahaan untuk kembali menyusun strategi dan taktik bisnisnya sehari-hari. Esensi dari persaingan terletak pada bagaimana perusahaan dan atau jasanya mampu memberikan pelayanan yang terbaik, dan mampu dengan tepat memenuhi apa yang diinginkan oleh konsumen. Untuk itulah, suatu perusahaan atau organisasi harus berusaha sekuat mungkin untuk mampu memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan suatu respon konsumen atas suatu produk atau jasa dimana produk atau jasa tersebut mampu menyediakan suatu tingkat pemenuhan dan dapat memberikan kesenangan pada konsumen yang memilih produk atau jasa tersebut (Oliver, dalam Engel, 1995)

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah kualitas layanan. Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. (Lovelock, 1992) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika

kualitas layanan yang diberikan dapat dirasakan dengan baik oleh konsumen, maka konsumen akan dapat merasa puas. (Anderson dan Zeithaml, 1990) menyebutkan bahwa kualitas layanan yang baik akan memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan konsumen. Konsumen akan mendapatkan kepuasan jika mereka dapat memperoleh jasa yang berkualitas. Dengan demikian untuk memenangkan persaingan dunia yang semakin kompetitif, suatu perusahaan dituntut untuk lebih memperhatikan upaya pemberian kualitas jasa yang terbaik kepada para pelanggan supaya tercapai customer satisfaction (Berry, 1990).

Hal inilah yang membuat perusahaan/institusi yang bergerak di industri jasa harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Salah satunya adalah Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga. Perpustakaan memiliki peran yang cukup penting bagi mahasiswa, selain materi yang diberikan oleh para dosen di kelas dan buku pedoman utama untuk setiap mata kuliah, Perpustakaan juga dapat membantu mahasiswa untuk menyediakan berbagai literatur tambahan untuk menunjang pemahaman tentang materi perkuliahan.

Perpustakaan adalah organisasi, berupa lembaga atau unit kerja yang bertugas menghimpun koleksi pustaka dan menyediakannya bagi masyarakat untuk dimanfaatkan. Lembaga merupakan organisasi yang otonom, sedang unit kerja merupakan organisasi di dalam organisasi, sehingga memiliki lembaga induk (Soeatminah,1992). Sedangkan menurut Ibrahim Bafadal (1996) perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan buku (non book material) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya..

Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, karena merupakan ujung tombak perpustakaan. Seperti yang disampaikan (Soeatminah,1992) yang mengatakan bahwa, baik dan tidaknya perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Oleh sebab itu, kegiatan pelayanan dalam organisasi apapun termasuk di dalamnya perpustakaan, harus senantiasa memperhatikan kualitas pelayanannya. Karena hal ini menjadi tolak ukur dan *first image* bagi sebuah organisasi. Apakah organisasi itu baik atau buruk, semuanya sangat bergantung dari pelayanannya.

Untuk meningkatkan kualitas digunakan pendekatan yang berbeda, diantaranya *Quality Function Deployment (QFD)*, *Servqual*, dan *Analytical Hierarchy Process (AHP)*. Salah satu metode lain yang dapat digunakan adalah Model Kano dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Analytical Hierarchy Process (AHP) merupakan suatu model pendukung keputusan yang dikembangkan oleh Thomas L. Saaty. AHP menguraikan masalah multi faktor atau multi kriteria yang kompleks menjadi suatu hirarki. Menurut Saaty (1993), hirarki didefinisikan sebagai suatu representasi dari sebuah permasalahan yang kompleks dalam suatu struktur multi level dimana level pertama adalah tujuan, yang diikuti level faktor, kriteria, sub kriteria, dan seterusnya ke bawah hingga level terakhir dari alternatif. Dengan hirarki, suatu masalah yang kompleks dapat diuraikan ke dalam kelompok-kelompoknya yang kemudian diatur menjadi suatu bentuk hirarki sehingga permasalahan akan tampak lebih terstruktur dan sistematis. Sedangkan kelemahan dari metode ini sendiri menurut Brodjonegoro (1992), ketergantungan model ini pada input persepsi

seseorang yang terkadang bias saja keliru. Kondisi ini ditambah dengan belum adanya kriteria yang jelas, membuat orang sering ragu-ragu dalam menanggapi solusi yang dihasilkan metode ini.

Quality function Deployment (QFD) adalah suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknik yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan level organisasi dapat mengerti dan bertindak (Nasution, 2001)). Sedangkan kelemahan dari metode QFD ini menurut Bouchereau and Rowlands (1999, 2000) berpendapat bahwa sulit untuk mengetahui hubungan antara keinginan konsumen dan kelengkapan teknis, serta organisasi tidak mendapatkan keuntungan model QFD selepas *product planning stage* atau fase perencanaan produk. Selain itu, Bouchereau and Rowlands (1999, 2000) juga berpendapat bahwa QFD tidak dapat diaplikasikan di semua organisasi. Untuk produk dengan tingkat kompleksitas dan supplier yang rendah, usaha untuk menentukan model QFD menjadi hanya bertumpu pada konsumen.

Model Kano dikembangkan oleh Noriaki kano (Kano, 1984). Model Kano dikembangkan oleh Noriaki kano (Kano, 1984). Model kano merupakan model yang menyediakan alat yang efektif untuk mengkategorikan kebutuhan dan untuk memahami keputusan mereka (Matzler dan Hiterhuber, 1998), sedangkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000).

IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). *IPA* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Dalam penelitian ini, penulis memilih menggunakan integrasi antara model *IPA-Kano* yang digunakan sebagai alat baru untuk mengelompokkan dan mendiagnosa atribut kualitas layanan dan memberikan strategi khusus untuk atribut dalam setiap kategori. Integrasi model *IPA-Kano* dapat menghindari keterbatasan model *Kano* yang mengabaikan kinerja atribut dan kepentingan, selain itu juga untuk menghilangkan kelemahan model *IPA* yang mempertimbangkan hanya satu-dimensi kualitas. (Kuo dkk., 2012).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dimensi kualitas *servqual* menentukan dimensi kualitas pelayanan. Dimana dengan metode *servqual* dapat diketahui atribut layanan apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.. Dilanjutkan dengan integrasi metode *IPA* dan *Kano* untuk mengetahui atribut yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Dari hasil integrasi kedua metode tersebut akan diperoleh hasil keputusan prioritas perbaikan dari kualitas layanan. Hal ini diharapkan membantu para manajer dalam mendapatkan atribut yang paling dipentingkan oleh pelanggan yang kinerjanya dirasa kurang oleh pelanggan/ pengguna layanan (Lee dkk., 2009)

Pendekatan ini bertujuan untuk membantu manajer dalam mengevaluasi peningkatan pelayanan, bukan hanya untuk mengetahui apakah harapan konsumen telah terpenuhi atau belum tetapi juga sebagai pedoman bagi pengambil keputusan untuk mengklasifikasikan kualitas atribut ke dalam kategori yang berbeda dan memprioritaskan atribut-atribut kualitas berdasarkan kepentingan tiap atribut untuk melakukan perbaikan bagi perusahaan/organisasi. (Wu dkk., 2010).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, kami dapat merumuskan masalah sebagai berikut jasa yang perlu mendapat:

1. Bagaimana penentuan prioritas perbaikan kualitas layanan jasa yang dihasilkan Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga melalui integrasi model IPA dan Model Kano?
2. Bagaimana usulan rancangan perbaikan kualitas layanan yang dihasilkan melalui *Cause and Effect diagram*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan jasa yang dihasilkan Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga melalui integrasi model IPA dan Model Kano
2. Mengusulkan rancangan perbaikan kualitas layanan yang dihasilkan melalui *Cause and Effect diagram*

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian selalu akan memberikan manfaat tertentu baik bagi peneliti itu sendiri maupun pihak lain yang terkait. Manfaat yang diharapkan akan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan masukan bagi perusahaan tentang apa saja yang diinginkan oleh pelanggan serta membantu membuat desain proses perbaikan layanan.
2. Memberikan sumbangan pengetahuan bagi para akademisi yang berada dalam bidang manajemen operasi mengenai masalah kualitas layanan dengan metode *servqual* dan integrasi model IPA-Kano serta dapat dikembangkan dan digunakan lebih luas.
3. Memberikan kesempatan bagi penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dan dipelajari selama perkuliahan.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai latar belakang melakukan penelitian pengaruh supply chain management terhadap pemenuhan order pada perusahaan konveksi, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi mengenai kajian teori yang menjelaskan konsep yang berhubungan dengan masalah penelitian, yang meliputi teori kualitas, *servqual*, integrasi Model Kano dan IPA, serta teori-teori dan kajian-kajian lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Pada bab ini juga akan dijelaskan tentang penelitian sebelumnya dan kerangka berpikir.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi mengenai langkah – langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian. Metodologi penelitian digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian, sehingga penelitian dapat berjalan secara sistematis. Bab ini memaparkan identifikasi variable, definisi operasional variabel, jenis, sumber data, dan cara pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas, serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini, dan rancangan tahapan penelitian.

IV : Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini berisi gambaran umum perusahaan, penjelasan yang berisi pendeskripsian hasil penelitian, data identifikasi responden, hasil uji validitas dan reliabilitas, dan interpretasi peneliti dalam mengelola data yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan yang kemudian dikaitkan dengan teori yang dijelaskan pada bagian tinjauan pustaka.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai kesimpulan tentang hasil penelitian yang dibuat dengan membandingkan hasil penelitian dengan teori-teori yang berkaitan dengan pokok permasalahan. Serta dimuat saran agar perusahaan dapat memperbaiki cara kerja dan kualitas pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan

