

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri pelayanan jasa memiliki peran penting dalam dunia bisnis. Bahkan industri manufaktur tidak jarang membutuhkan peranan industri pelayanan jasa untuk mendukung proses bisnisnya. Baik mereka mendirikan divisi pelayanan jasa sendiri maupun menggunakan perusahaan-perusahaan rekanan penyedia layanan jasa lain untuk mendukung berjalannya proses bisnis mereka.

Mengingat pentingnya industri pelayanan jasa tersebut, kita mengetahui bahwa kualitas pelayanan jasa tentunya sangat sulit untuk diukur. Baik buruknya kualitas pelayanan jasa sangat bergantung pada tingkat seberapa jauh pelayanan jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhan atau kepuasan pelanggannya. Di lain sisi, tingkat kepuasan yang dimiliki oleh masing-masing pelanggan memiliki kriteria yang tidak dapat disamakan. Dengan demikian tidak mudah bagi perusahaan penyedia layanan jasa untuk mengetahui apakah pelayanan jasa yang diberikan pada pelanggan telah memenuhi kepuasan pelanggan atau bahkan sama sekali tidak dapat memuaskan kebutuhan pelanggan.

Customer care merupakan salah satu upaya perusahaan-perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya. Baik perusahaan yang berkonsentrasi pada produk maupun jasa biasanya memiliki divisi *customer care* untuk mendukung proses bisnisnya. Pada perusahaan manufaktur, divisi *customer care* merupakan sarana yang disediakan oleh perusahaan untuk melayani pelanggan dalam mendukung produk yang dibeli oleh pelanggan tersebut. Misalkan, keluhan

tentang fungsi produk, informasi tentang fungsi produk, atau bahkan klaim terhadap produk yang tidak sesuai dengan kehendak pelanggan dapat dilakukan disini. Sedangkan pada industri jasa, divisi ini biasanya melayani pengaduan atas layanan yang diterima dari penyedia jasa atau melayani calon pelanggan yang ingin menggunakan layanan yang disediakan perusahaan. Misalnya, pengaduan tentang layanan internet yang tidak berjalan sebagaimana wajarnya pada perusahaan penyedia layanan internet, atau melayani pertanyaan-pertanyaan pelanggan seputar layanan-layanan yang disediakan oleh perusahaan.

Berdasarkan pernyataan diatas, divisi *customer care* merupakan salah satu penentu keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya. Divisi ini sangat dituntut untuk selalu dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan yang sangat variatif dengan tingkat kepuasan pelanggan yang berbeda-beda. Dengan demikian, kualitas layanan yang diberikan oleh divisi *customer care* harus selalu diperhatikan oleh perusahaan. Baik buruknya citra perusahaan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk atau pelayanan utama yang disediakan oleh perusahaan, namun layanan pendukung yang ada pada *customer care* juga dapat mempengaruhi citra perusahaan di mata pelanggan. Perusahaan dengan produk yang baik tetapi tidak didukung dengan layanan *aftersales* yang baik kemungkinan besar akan kehilangan pelanggan.

Berdasarkan pernyataan diatas, penulis akan melakukan analisis kualitas pelayanan *customer care* dengan menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Kemudian menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)* sebagai upaya perbaikan kualitas

pelayanan. Plasa TELKOM merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) yang berfungsi sebagai layanan pelanggan. Penelitian akan dilakukan pada Plasa TELKOM cabang Dinoyo Surabaya. Hal ini dikarenakan Plasa TELKOM Dinoyo memiliki lokasi strategis dengan banyak pelanggan potensial yang berada disekitar lokasi tersebut. Lokasi tersebut dekat dengan pemukiman, perkantoran, dan universitas, dan beberapa sekolah.

Dalam penelitian ini akan dilakukan analisis kualitas pelayanan pada Plasa TELKOM dengan menggunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui seberapa besar tingkat pelayanan yang diberikan oleh Plasa TELKOM dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, serta dapat mengetahui atribut-atribut kualitas layanan yang harus diprioritaskan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* sehingga perbaikan yang dilakukan tepat sasaran pada kriteria-kriteria yang harus segera diperbaiki sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kemudian atribut-atribut yang diprioritaskan berdasarkan hasil analisis *IPA* tersebut dibuat alternatif perbaikannya, kemudian dengan metode *Quality Function Deployment* dibuat ranking atau prioritas perbaikan yang harus dilakukan terlebih dahulu.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan Plasa TELKOM cabang Dinoyo Surabaya dengan menggunakan metode SERVQUAL?

2. Apa saja atribut kualitas layanan yang harus diperhatikan atau diperbaiki berdasarkan nilai kenyataan dan kepentingan pelanggan untuk memenuhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Plasa TELKOM cabang Dinoyo Surabaya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*?
3. Bagaimana rancangan perbaikan kualitas pelayanan Plasa TELKOM cabang Dinoyo Surabaya menggunakan integrasi *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas layanan Plasa TELKOM cabang Dinoyo Surabaya dengan menggunakan metode SERVQUAL.
2. Mengetahui atribut kualitas layanan apa saja yang harus diperhatikan atau diperbaiki untuk memenuhi kepuasan pelanggan terhadap layanan Plasa TELKOM cabang Dinoyo Surabaya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
3. Mengetahui rancangan perbaikan kualitas pelayanan Plasa TELKOM cabang Dinoyo Surabaya menggunakan integrasi *importance Performance Analysis (IPA)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pada perusahaan tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan, serta memberikan informasi tentang atribut-atribut kualitas pelayanan yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti

Dapat menerapkan ilmu yang ditempuh di bangku kuliah dan dapat memperoleh pemahaman lebih mendalam tentang kualitas pelayanan jasa dengan konsep SERVQUAL, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Quality Function Deployment (QFD)*.

3. Bagi Peneliti Lain

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi peneliti lain yang mengangkat permasalahan yang sama dan memberikan gambaran tentang pengukuran kualitas pelayanan jasa dengan penerapan SERVQUAL untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan memprioritaskan atribut-atribut kualitas pelayanan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*,

serta memberikan solusi tentang upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan jasa menggunakan metode *quality Function Deployment (QFD)*.

1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun rencana dari sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang menjadi dasar atas landasan berpikir, yang akan menjadi pedoman penulis dalam pembahasan, penelitian sebelumnya, dan model analisis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan metodologi yang digunakan dalam penelitian, yang meliputi pendekatan penelitian, ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber daya yang dibutuhkan dan digunakan, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum obyek dan subyek penelitian yaitu perusahaan, deskripsi hasil penelitian, teknik analisis, hasil pengolahan data, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan dari penelitian serta saran-saran untuk perbaikan kualitas pelayanan Plasa TELKOM Cabang Dinoyo Surabaya.

