BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang penelitian

Situasi perekonomian di Indonesia semakin berkembang, begitupun dengan teknologi yang sangat cepat merambah masyarakat Indonesia. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat mendorong timbulnya laju persaingan dalam dunia usaha, sehingga masyarakat akan semakin kritis dalam menyeleksi informasi-informasi yang diterima, sehingga masyarakat atau para *enterpenership* berusaha memanfaatkan teknologi dan sistem informasi untuk menjadikan lahan usaha seperti bisnis online, ritel, dan banyak lagi. Salah satunya adalah *Instant Photobooth & Mini Studio Instant Photo* atau *Photo Souvenir.*

Moments To Go adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *Instant Photobooth & Mini Studio Instant Photo* atau *Photo Souvenir*. Berpusat di Jakarta dan mempunyai cabang di 4 kota besar lain yaitu, Bandung, Bali, Surabaya dan Medan. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada Moments To Go berusaha untuk Memuaskan para pelanggan dengan jasa dokumentasi foto dan konsep souvenir unik yang sangat cocok untuk acara perusahaan, pameran dagang, pernikahan, reuni, gathering, prom, ulang tahun, dll.

Selain mendokumentasikan acara yang berlangsung, jasa ini juga diperuntukan mengenang suasana acara pada saat itu, kita juga bisa memberikan hal yang menyenangkan untuk orang-orang special yang menghadiri acara

tersebut. Moments To Go juga menyediakan backdrop khusus untuk foto yamg bisa konsumen tentukan sesuai tema acara, untuk melengkapi foto supaya lebih unik, konsumen juga bisa memakai properti yang disediakan. Intinya, Moments To Go bisa menyesuaikan hasil foto dengan tema acara yang kita buat. Kelebihan lainnya foto yang langsung cetak yang tidak memakan waktu yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan Moments To Go cabang Bandung yang beralamat di Jl. Buah Batu No. 116 ini adalah cabang yang paling produktif dibanding tiga kota lainnya (Medan, Surabaya, Bali). Dalam satu minggu Moments To Go cabang Bandung mendapatkan event lebih dari 7. Kebanyakan event yang di isi oleh Moments To Go cabang Bandung adalah acara *wedding* atau pernikahan.

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya, Moments To Go cabang Bandung juga melaksanakan pelayanan, kerapihan peralatan dan penampilan karyawan. Rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan, pada konsumen. Kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik berupa hasil foto. Meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen.

Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Berbagai faktor seperti : subyektivitas si pemberi jasa, keadaan

psikologis (konsumen maupun pemberi jasa), kondisi lingkungan eksternal dan sebagainya tidak jarang turut mempengaruhi sehingga jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh konsumen.

Konsumen akan membandingkan layanan yang diberikan perusahaan dengan layanan yang mereka harapkan. Jika konsumen merasa puas, maka konsumen akan kembali menggunakan jasa perusahaan dan menjadi konsumennya yang setia serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain, sehingga perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari kondisi itu, yaitu mendapatkan konsumen yang loyal sekaligus dan membantu promosi perusahaan.

Sebaliknya jika konsumen merasa tidak puas, maka konsumen tersebut juga akan menceritakan pengalamannya yang mengecewakan tersebut kepada orang lain, sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan yang akan berakibat menurunnya jumlah pemakai jasa perusahaan, menurut Tjiptono dan Candra(2005).

Sebelum melakukan penelitian selanjutnya penulis melakukan survey awal terhadap 10 orang konsumen Moments To Go Bandung.

Konsumen menyatakan bahwa penyampaian jasa dan ketelitian kinerja masih terbilang baik, dan tidak terdapat keluhan-keluhan. Kecepatan dalam melayani dan kemampuan dalam komunikasi hanya termasuk keluhan dalam konteks sederhana saja, begitupun empati dari Moments To Go, meskipun ada

keluhan hanya bersifat ringan seperti keterlambatan menanggapi keluhan konsumen karena para pegawai sedang melayani konsumen lainnya. Komsumen sering mengeluh dalam hal kecangihan peralatan yang kadang-kadang mengalami masalah. Untuk kenyamanan dan keamanan jasa foto moments to go biasanya konsumen hanya mengeluh apabila terdapat kerusakan dari sarana dan prasarana seperti mesin cetak dan kamera.

Fenomena kualitas pelayanan pada Moments To Go Bandung disini adalah mulai bermunculan kompetitor-kompetiror baru yang bervariasi dan memiliki differensiasi produk yaitu dari segi harga, penampilan produk, kualitas dan kuantitas, program serta faktor keterampilan dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan membuat konsumen merasa puas. Faktor keterampilan ini adalah faktor yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa seperti ini, apabila konsumen merasa puas maka konsumen cenderung mengkonsumsi produk jasa ini berkali kali bahkan konsumen yang merasa puas akan berusaha merekomendasikan produk jasa yang dikonsumsinya ke beberapa orang terdekat.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis ingin melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA MOMENTS TO GO CABANG BANDUNG”.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Mengingat permasalahan yang perlu diteliti sehubungan dengan kualitas pelayanan dengan pengaplikasian variable (keandalan, emapti, daya tanggap, bukti fisik, dan jaminan) dalam penelitian ini maka yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana tanggapan responden tentang kualitas pelayanan Moments To Go cabang bandung

1.2.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan di Moments To Go cabang Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mencari tahu bagaimana kinerja pelayanan dan bagaimana tanggapan responden mengenai kinerja pelayanan pada Moments To Go cabang Bandung.

Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan di Moments To Go cabang Bandung

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

a. Kegunaan Operasional

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan didalam melaksanakan usaha agar lebih meningkatkan proses kinerja pelayanan yang diterapkan pada Moments To Go cabang Bandung.

2. Bagi Pihak Terkait

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta informasi-informasi yang dibutuhan bagi peneliti lain yang mempunyai bahasan yang sama sehingga dapat melakukan perbandingan.

b. Kegunaan Pengembangan Ilmu

1. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuaan dan wawasan tentang dunia usaha serta secara langsung dapat mengetahui cara dan metode yang diterapkan dalam perusahaan.

2. Bagi Pembaca

Dengan adanya hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi mereka yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut serta berguna bagi pengembangan ilmu.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Pelaksanaan Penelitian yang dilakukan penulis untuk menyusun tugas akhir dilakukan pada Moments To Go yang terletak di Jl. Buah Batu No.116.

Tabel 1.1
Waktu Penelitian

	Jadwal / Kegiatan	Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
	Usulan Penelitian	■	■																		
	Pelaksanaan Penelitian			■	■	■	■														
	Pengumpulan Data							■	■	■	■										
	Pengolahan dan Analisis data											■	■	■	■						
	Penyusunan Laporan															■	■	■	■		
	Sidang Tugas Akhir																			■	■