BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

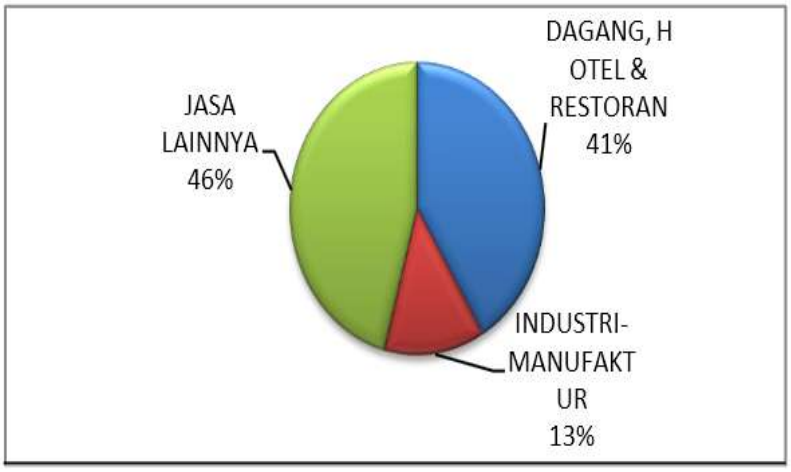
Peranan pelayanan jasa dalam era globalisasi saat ini sangatlah penting, seperti sekarang ini kemajuan teknologi informasi semakin pesat, dengan adanya teknologi saat ini lebih memudahkan perusahaan untuk dapat bersaing. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa berkualitas. Tujuan utama dari pelayanan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan konsumen. Untuk itu setiap perusahaan jasa dituntut berupaya untuk memberikan yang terbaik kepada konsumennya.

Jasa adalah setiap tindakan kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangibel dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Didalam jasa terdapat empat karakteristik yang paling sering dijumpai pada umumnya yaitu, intangbility (tidak berwujud) adalah jasa yang bersifat tidak berwujud yang artinya jasa tersebut tidak dapat dilihat, dirasakan, atau disentuh seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang, inseparability (tidak dapat dipisahkan) adalah jasa umumnya dihasilkan pada saat yang bersamaan, dalam proses tersebut berarti konsumen harus berada di tempat jasa yang dimintanya, sehingga konsumen dapat melihat langsung, variability (bervariasi) adalah jasa yang sangat bervariasi, karena jasa itu berupa suatu unjuk kerja, maka jasa yang dihasilkan tidak sama atau bermacam-macam, perishability (Tidak tahan

lama) adalah jasa tidak dapat disimpan yang artinya, jasa tersebut tidak dapat disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa di mana ia membeli jasa. Bergabai macam pelayanan jasa banyak sekali kita jumpai baik di kota Bandung maupun kota-kota lainnya. Setiap konsumen menilai suatu jasa dilihat dari segi pelayanan dan kualitasnya.

Kualitas merupakan faktor terpenting bagi setiap perusahaan dalam melayani konsumenya, yang dapat dilihat dari segi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Disitulah para konsumen dapat menilai atas suatu jasa yang telah mereka rasakan apakan konsumen tersebut merasa puas atau tidak. Yang dibutuhkan oleh setiap konsumen yaitu dengan menjanjikan pelayanan yang cepat, baik dan berkualitas. Dengan menjadikan kualitas pelayanan sebagai kebutuhan, konsumen itu sendiri akan menilai dan merasakannya langsung. Ketika suatu perusahaan dapat memenuhi semua yang diharapkan konsumen maka akan menciptakan nilai lebih untuk perusahaannya itu sendiri karena konsumen merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan dan dengan itu konsumen akan melakukan pembelian kembali.

Sampai saat ini banyak bidang usaha bisnis yang bersaing demi mendapatkan keuntungan. Namun bidang jasa tetap lebih tinggi diminati para pengusaha untuk menjalani usaha nya dibandingkan dengan bidang usaha lainnya di kota Bandung.



Gambar 1.1
Presentase Perusahaan Bidang Jasa Dibandingkan Perusahaan Bidang Lainnya

Sumber :
https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/Hasil%20Survei%20TIK%20Sektor%20Bisnis%202020 11.pdf

Pada gambar diatas menunjukan bidang usaha bisnis dikategorikan menjadi dua kategori besar yaitu bidang industri manufaktur dan bidang jasa. Kemudian, bidang jasa dibagi menjadi dua yaitu jasa perdagangan, hotel dan restoran, serta jasa lainnya. Berdasarkan kategori tersebut, Gambar 1.1 memperlihatkan proporsi perusahaan bidang jasa lebih tinggi diminati para pengusaha. Gambar tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar perusahaan bergerak di bidang jasa yaitu sebesar 87%. Perusahaan jasa tersebut terdiri dari perusahaan jasa perdagangan, perhotelan dan restoran (41%) dan perusahaan jasa lainnya (46%). Sementara itu, sisanya sebesar 13% merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri manufaktur.

Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Toko solex hal tersebut dijelaskan dari hasil mewawancarai konsumen Toko solex itu sendiri yang bernama “Taufik” yang berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai

dengan yang diharapkan, karena pada saat konsumen menanyakan mengenai informasi pengecatan pada karyawan namun respon yang didapatkan adalah karyawan yang tidak melayani permintaan dengan baik atau konsumen yang membutuhkan bantuan serta kurangnya lahan parkir bagi konsumen yang datang sehingga mengakibatkan terjadinya kemacetan di area Toko Solex, interior yang terkesan jadul dibandingkan toko lainnya yang sudah memiliki interior yang lebih menarik dari segi pencahayaan, tata ruang yang sempit, kuranggnya tempat menunggu konsumen yang sedang menggunakan jasa pelayanan Toko Solex, masih belum terhubungnya lokasi Toko Solex dengan Google Maps yang mempermudah konsumen dalam mencari lokasi keberadaan Toko Solex.

Persaingan dalam bidang usaha jasa di kota Bandung cukup ketat dikarenakan setiap usaha memiliki kelebihan tersendiri. Untuk itu dilakukan penyebaran kuesioner awal, yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang didapatkan konsumen pada pelayanan pengecatan Toko solex Bandung. Serta dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Hasil Survei Awal

NO	PERTANYAAN	JAWABAN	
		YA	TIDAK
1	Apakah peralatan pengecatan lengkap ? (Tangible)	11 37%	19 63%
2	Apakah petugas mampu dalam menghindari kerusakan barang ? (Reability)	14 47%	16 53%
3	Apakah cepat dalam melayani konsumen ? (Resvonsiveness)	13 43%	17 57%
4	Apakah cepat petugas dalam memberikan jaminan penggantian barang yang rusak ? (Assurance)	12 40%	18 60%
5	Apakah pemberian informasi mudah di mengerti ? (Empathy)	13 43%	17 57%

Sumber : *Data yang diperoleh bulan Maret 2017*

Dari hasil survey awal yang dilakukan terhadap beberapa 30 respoden dapat diambil kesimpulan bahwa fenomena yang terjadi di Toko Solex. Dari pelayanan tangible 11 respoden menjawab ya dengan jumlah presentase 37% dan 63% menjawab tidak karena peralatan dalam pengecatan yang kurang lengkap. Untuk pelayanan reability responden menjawab bahwa petugas kurang mampu dalam menghindari kerusakan barang dapat dilihat dari jumlah responden yang menjawab ya 47% untuk 14 responden dan menjawab tidak 53% untuk 16 responden. Selanjutnya pelayanan responsiveness banyak pula responden yang menjawab tidak dengan jumlah presentase 17% dan menjawab ya 13% karena responden merasa petugas kurang cepat dalam melayani konsumen. Sama hal nya pelayanan assurance petugas kurang cepat dalam memberikan jaminan mengenai kerusakan barang, dapat dilihat dari jumlah responden yang menjawab ya sebanyak 40% untuk 12 responden dan menjawab tidak 60% untuk 18 responden. Dan yang terakhir terdapat pelayanan empathy yaitu mengenai pemberian informasi yang kurang di mengerti oleh konsumen dengan jumlah presentase sebanyak 43% yang menjawab ya dengan jumlah 13 responden yag menjawab dan 57% yang menjawab tidak untuk 17 responden. Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan jasa pengecatan pada Toko Solex Bandung terdapat tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy namun dalam pelayanan bukti fisik (tangible) dianggap kurang baik dikarenakan memiliki respon dari responden yang rendah yang beralasan peralatan pengecatan yang kurang lengkap.

Salah satu dari perusahaan jasa yaitu perusahaan jasa pengecatan saat ini mengalami persaingan sangat ketat yang mengharuskan perusahaan berputar otak melakukan strategi agar dapat bersaing di pangsa pasar yang sangat ketat untuk mengungguli para kompetitor perusahaan dalam bidang yang sama. Salah satunya yaitu Toko Solex.

Toko Solex adalah toko yang bergerak dalam jasa pengecatan, khususnya pengecatan velg. Dalam menjalankan aktivitas usahanya, Toko Solex selalu mengahapi persaingan. Untuk menghadapi persaingan, Toko Solex harus mengutamakan kepuasan komsumen karna kepuasan konsumen merupakan aspek terpenting dan agar dapat bertahan dan berkembang. Persaingan merupakan tantangan bagi Toko Solex untuk menciptakan suatu hubungan yang erat dengan konsumen. Untuk itu toko solex dituntut untuk selalu mengutamakan kualitas dan pelayanan yang baik kepadaa konsumenya. Dengan cara menyampaikan pelayanan yang berkualitas maka akan terjalin hubungan yang erat dan menghasilkan kepuasan konsumen

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelittian dengan judul **"Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengecatan Velg Pada Toko Solex Bandung."**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Setalah melakukan survei awal serta wawancara dapat terlihat bahwa ada bebrapa masalah yang terjadi diantaranya :

Kurangnya lahan parkir bagi konsumen yang datang sehingga mengakibatkan terjadinya kemacetan di area Toko Solex, interior yang terkesan jadul dibandingkan toko lainnya yang sudah memiliki interior yang lebih menarik dari segi pencahayaan, tata ruang yang sempit, kuranggnya tempat menunggu konsumen yang sedang menggunakan jasa pelayanan Toko Solex, masih belum terhubungnya lokasi Toko Solex dengan Google Maps yang mempermudah konsumen dalam mencari lokasi keberadaan Toko Solex.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan tersebut maka pertanyaan penelitian yang akan diajukan adalah sebagai berikut:

- Bagaimana tanggapan responden atas kualitas pelayanan di Toko Solex Bandung.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis bermaksud untuk melihat dan mengetahui sejauh mana tanggapan responden atas kulitas pelayanan jasa pengecatan pada Toko Solex ditunjukan sebagai salah satu syarat penyelesaian tugas untuk menempuh program diploma jurusan Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ekonomi UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA BANDUNG.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

- Untuk mengetahui tanggapan responden atas kualitas pelayanan jasa pengecatan di Toko Solex Bandung.

1.4 Kegunaan

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan bagi penulis dan bagi perusahaan ataupun lembaga yang diteliti :

1. Bagi perusahaan ataupun lembaga yang diteliti. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan informasi dan masukan yang berarti, untuk menyempurnakan penerapan mengenai service quality/ kualitas pelayanan pada Toko Solex Bandung.
2. Pihak Lain Hasil ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang dapat bermanfaat bagi pihak lain terutama untuk mengetahui lebih jauh mengenai kualitas pelayanan pada Toko Solex Bandung.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Memberikan sumbangan konseptual bagi perkembangan ilmu ekonomi dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai penerapan kualitas pelayanan pada Toko Solex Bandung.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

3. Untuk penulis sendiri, merupakan tambahan pengetahuan tentang kualitas pelayanan pada Toko Solex Bandung.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan pada Toko Solex Bandung yang berlokasi di Jl Suniarja Timur Gg Apandi No. 2 Bandung, Jawa Barat. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari sampai Juli 2017. Dalam melakukan penelitian ini, penulis membuat beberapa tahapan dimulai dari proses pengajuan sampai pengumpulan hasil penelitian.

1.5.2 Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis membuat beberapa tahapan dimulai dari proses pengajuan sampai pengumpulan hasil penelitian.

Tabel 1.3
Jadwal Kegiatan Penelitian

Tahap	Prosedur	Tahun 2017 Bulan :						
		Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agts
I	Tahap Persiapan Penelitian							
	Permohonan Surat Pengajuan Peneltian	■						
	Pengajuan Surat Penelitian ke Perusahaan	■						
	Persetujuan Penelitian dari Perusahaan	■						
II	Tahap Pelaksanaan Penelitian							
	Pelaksanaan Penelitian	■	■					
	Pengumpulan Data dari Instansi			■	■			
III	Tahap Pelaporan Tugas Akhir							
	Bimbingan dengan Dosen Pembimbing				■	■	■	
	Penyusunan Laporan Tugas Akhir				■	■	■	■
	Sidang Akhir							■