

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam menghadapi kondisi perekonomian yang tidak menentu seperti sekarang ini, setiap perusahaan dituntut untuk mampu mempertahankan kelangsungan hidupnya. Untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya tersebut, setiap perusahaan harus siap dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, terutama dengan perusahaan lain yang bergerak pada bidang yang sama. Oleh karena itu, setiap perusahaan dituntut untuk mampu mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi di sekitarnya, yang dapat mempengaruhi aktivitas dan kelangsungan hidup perusahaan tersebut.

Untuk mengantisipasi hal tersebut di atas, Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mempekerjakan tenaga kerja seminimal mungkin untuk dapat memberi kontribusi maksimal sesuai sasaran perusahaan. Untuk itu perusahaan berupaya fokus menangani pekerjaan yang menjadi bisnis inti (*core business*), sedangkan pekerjaan penunjang diserahkan kepada pihak lain. Proses kegiatan ini dikenal dengan istilah “*outsourcing*.”.

*“Outsourcing is subcontracting a process, such as product design or manufacturing, to a third-party company. The decision to outsource is often made in the interest of lowering firm costs, redirecting or conserving energy directed at the competencies of a particular business, or to make more efficient use of land, labor, capital, (information) technology and resources. Outsourcing became part of the business lexicon during the 1980s.”* (<http://en.wikipedia.org/wiki/Outsourcing>)

Atau dengan kata lain *outsourcing* atau alih daya merupakan proses pemindahan tanggung jawab tenaga kerja dari perusahaan induk ke perusahaan lain di luar perusahaan induk. Perusahaan di luar perusahaan induk bisa berupa vendor, koperasi ataupun instansi lain yang diatur dalam suatu kesepakatan tertentu. *Outsourcing* dalam regulasi ketenagakerjaan bisa hanya mencakup tenaga kerja pada proses pendukung (*non--core business unit*) atau secara praktek semua lini kerja bisa dialihkan sebagai unit *outsourcing*.

*Outsourcing*, tidak terlepas dari perusahaan penyedia (provider) jasa tenaga *outsource*. Perusahaan harus memilih provider yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dimana perusahaan *outsourcing* tersebut harus teruji kualitas yang dijanjikan, serta adanya kesepakatan untuk membuat hubungan jangka panjang. Pemilihan atau penggunaan *outsourcing* yang baik dan memenuhi kualifikasi yang diharapkan akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi perusahaan yang menggunakan *outsourcing* tersebut, dengan adanya kepuasan itu maka perusahaan tidak segan-segan untuk terus menggunakan *outsourcing* dan perusahaan *outsourcing* akan terus berkembang serta mendapatkan hasil yang besar.

Pada prinsipnya, kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. *Service Quality* (Kualitas Jasa) dapat membantu untuk meningkatkan kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Implikasinya, baik buruknya kualitas jasa

tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Perhatian terhadap *Service Quality* ini juga diperlukan bagi PT. X Properti Manajemen yang mempunyai lingkup pekerjaan yang dilakukan meliputi *integrated property management, building services, housekeeping services, security services, office services, dan pest termite & rodent control.*

Tahun 2011 ini, trend melakukan *outsourcing* telah mendunia dan terbukti sebagai strategi operasi yang handal dan membawa hasil. PT. X Properti Manajemen melihat peluang atas berkembangnya trend ini sejalan dengan operasi dan pengembangan sumber daya perusahaan. Dengan makin banyaknya perusahaan yang tidak hanya menganggap *outsourcing* sebagai strategi mutlak untuk tetap mempertahankan daya saing bisnis , PT. X Properti Manajemen terus berupaya untuk mengembangkan diri dan memberikan pelayanan terbaiknya kepada perusahaan yang telah memberikan kepercayaannya terutama pada jasa *housekeeping* nya karena *housekeeping* merupakan salah satu pendukung jalannya suatu perusahaan dan karena kualitas merupakan elemen penting untuk memberikan pelayanan yang efektif, maka penulis tertarik untuk memilih judul : PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* UNTUK PERBAIKAN DAN PENINGKATAN KUALITAS JASA TATA GRAHA DI PT. X PROPERTI MANAJEMEN.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Properti yang sedang dikelola oleh PT.X Properti Manajemen:

**Tabel I Properti yang dikelola PT. X Properti Manajemen**

	Nama Proyek	Jenis Pekerjaan	Tipe Properti	Tahun Pelayanan
1	Bakrie & Brother's Director Housing	- <i>Security &amp; Safety</i> - <i>Housekeeping</i>	Perumahan	1985 - Sekarang
2	Villa Bakrie & Brother's	- <i>Security &amp; Safety</i> - <i>Housekeeping</i> - <i>Technical Mtnc</i>	Resort & Villa	1986 - Sekarang
3	Bank Nusa Int'l	- <i>Security &amp; Safety</i> - <i>Housekeeping</i>	Kantor Bank	1990 - Sekarang
4	Graha ELNUSA	- <i>Security &amp; Safety</i> - <i>Housekeeping</i>	Perkantoran	1998 - Sekarang
5	Rumah Sakit Agung	- <i>Housekeeping</i>	Rumah Sakit	1998 - Sekarang
6	PT INTI – Bandung	- <i>Security &amp; Safety</i> - <i>Housekeeping</i>	Komplek Pabrik Perkantoran	1996 - Sekarang
7	Bank Indonesia Gd A, B, C	- <i>Housekeeping</i>	Perkantoran & Bank	1998 - Sekarang
8	Taman Ria Senayan	- <i>Housekeeping</i> - <i>Pest &amp; Rodent Cont</i>	Pusat Rekreasi	1998 - Sekarang
9	Plaza Depok & Tangerang	- <i>Housekeeping</i>	Pusat Perbelanjaan	1999 - Sekarang
10	Mall Cilegon	- <i>Housekeeping</i>	Pusat Perbelanjaan	1999 - Sekarang
11	Menara Imperium	- <i>Housekeeping</i>	Perkantoran	1999 - Sekarang
12	Gd Pusat Teknologi – Bandung	- <i>Housekeeping</i>	Perkantoran	1999 - Sekarang
13	Ramayana Tangerang	- <i>Housekeeping</i>	Pusat Perbelanjaan	1999 - Sekarang
14	BCA Wisma Asia Slipi	- <i>Housekeeping</i>	Gd Perkantoran	1997 - Sekarang
15	BCA GKBI	- <i>Housekeeping</i>	Kantor	1998 -

			Cabang Pembantu	Sekarang
16	BCA Wisma BNI 46 lt dasar & lt 11	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	1998 - Sekarang
17	BCA A Yani – Bandung	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	1999 - Sekarang
18	BCA Bona Indah	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
19	BCA Duta Mas	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
20	BCA Blok A Cipete	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
21	BCA Wahid Hasyim	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
22	BCA Pal Merah	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
23	BCA Kelapa Duri	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
24	BCA Muwardi	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
25	BCA Latumenten	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
26	BCA Taman Ratu	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
27	BCA Citra Garden	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
28	BCA Jelambar	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
29	BCA Grogol Permai	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
30	BCA Puri Indah	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang

31	BCA Green Garden	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
32	BCA Kebon Jeruk	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
33	BCA Kedoya Baru	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
34	BCA Tomang Tol	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
35	BCA Mandala Raya	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
36	BCA Kedoya Permai	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
37	BCA Kemanggisan	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
38	BCA Tomang Raya	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
39	BCA Tanjung Duren	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
40	BCA Univ Tarumanegara I & II	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
41	BCA Cipulir	<i>-Housekeeping</i>	Kantor Cabang Pembantu	2000 - Sekarang
42	Metro Data	<i>-Housekeeping</i>	Kantor	2004 - Sekarang
43	Merapi Utama Pharma, PT	<i>-Housekeeping</i>	Kantor & Gd Farmasi	2004 - Sekarang
44	Serasi Auto Raya, PT	<i>-Housekeeping</i>	Showroom Mobil	2003 - Sekarang
45	Klinik Erha 21	<i>-Housekeeping</i>	Klinik Kesehatan	2003 - Sekarang
46	Rumah Sakit Borromeus	<i>-Housekeeping</i>	Rumah Sakit	2002 - Sekarang
47	Bank Central Asia, PT	<i>-Housekeeping</i>	Kantor	2002 - Sekarang
48	Indogrosir	<i>-Housekeeping</i>	Toko	2002 -

				Sekarang
49	Wisma Lippo Bandung	- <i>Housekeeping</i>	Gd Perkantoran	2002 - Sekarang
50	PT. JTI IBM	- <i>Housekeeping</i>	Kantor	2005 - Sekarang
51	PT. APL	- <i>Housekeeping</i>	Kantor & Gudang Farmasi	2003 - Sekarang
52	Rs. Bersalin Melinda	- <i>Housekeeping</i>	Rumah Sakit	2005 - Sekarang
53	BCA Dago Consumer Plus	- <i>Housekeeping</i>	Bank	2005 - Sekarang
54	PT. Wigo Distribusi Farmasi	- <i>Housekeeping</i>	Kantor & Gudang Farmasi	2006 - Sekarang
55	HYATT Regency Bandung		Hotel	2005 - Sekarang

Sumber : PT. X Properti Manajemen

Dari data di atas diketahui bahwa PT. X Properti Manajemen ini mempunyai banyak pelanggan, agar tetap dapat mempertahankan kondisi tersebut maka PT. X Properti Manajemen harus tetap mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas jasa pelayanan tata grahanya.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apa yang menjadi kebutuhan konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan tata graha?
2. Bagaimana penggunaan QFD untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasa tata graha?

Setelah melalui beberapa pengamatan awal dan berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan, penulis akan membuat asumsi yang digunakan :

- Responden mampu berpikir secara logis atau rasional dalam menjawab pertanyaan kuesioner dan responden bersikap netral dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan PT.X Properti Manajemen
- Semua data yang didapat dari kuesioner yang disebarluaskan dapat mewakili pendapat dan diisi dengan sebenar-benarnya oleh responden
- Informasi yang diperoleh dari PT.X Properti Manajemen dianggap benar

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian yang dilakukan berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan memahami apa yang menjadi kebutuhan konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan tata graha
2. Mengetahui penggunaan QFD untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasa tata graha

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Melalui penelitian yang dilakukan, maka penulis berharap agar penelitian ini berguna bagi :

1. Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan yang berharga yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

## 2. Penulis

Penelitian ini, dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dan dapat membandingkan teori-teori yang didapat selama masa kuliah dengan kenyataannya dalam dunia usaha.

## 3. Pihak-pihak lainnya

Penelitian ini dapat memberi masukan-masukan yang bermanfaat bagi pihak-pihak lain, terutama yang tertarik untuk memahami lebih lanjut tentang Kualitas Pelayanan (*Service Quality*).

## 1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini mengulas bahwa PT. X Properti Manajemen memiliki banyak pelanggan dan agar tetap memiliki banyak pelanggan maka PT. X Properti Manajemen harus dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas jasa tata gunanya dengan memahami apa yang menjadi kebutuhan konsumennya melalui pendekatan QFD dengan menggunakan alat bantu HOQ.

- BAB II Kajian Pustaka, dan Kerangka Pemikiran

Dalam bab ini akan diuraikan teori-teori yang relevan dan terperinci yang digunakan sebagai dasar untuk pembahasan dan menyelesaikan masalah yang terjadi.

- **BAB III Obyek dan Metode Penelitian**

Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran umum perusahaan, dan metode-metode yang digunakan dalam penelitian.

- **BAB IV Pembahasan**

Dalam bab ini akan memaparkan pembahasan yang berkaitan dengan hasil penelitian yang dilakukan dan analisis terhadap permasalahan yang ada.

- **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Dalam bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan atas apa yang telah dikerjakan dan kemudian diakhiri dengan saran-saran untuk perbaikan di masa yang akan datang.