

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Dengan semakin majunya perkembangan dunia bisnis saat ini menyebabkan timbulnya tingkat persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan-perusahaan yang ada. Hal ini membuat kalangan bisnis maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan selalu dituntut untuk bergerak cepat agar dapat memanfaatkan peluang-peluang yang ada maupun peluang-peluang yang akan muncul, sehingga keadaan seperti ini menyebabkan perusahaan harus mampu menganalisa kebutuhan dan keinginan konsumen.

Sifat perusahaan yang menghasilkan jasa ialah bahwa jasa itu tidak bisa ditimbun atau ditumpuk di gudang, seperti barang-barang lainnya sambil menunggu penjualan. Karena salah satu sifat yang demikian, banyak perusahaan yang mengalami kesulitan untuk mengembangkan perusahaan yang bergerak di sektor jasa.

Industri jasa ini benar-benar beragam. Sektor pemerintah memiliki bidang jasa seperti pengadilan, rumah sakit, barisan pemadam kebakaran, kantor tenaga kerja, sekolah negeri, dan lainnya. Sedangkan sektor swasta seperti sekolah swasta, hotel, pariwisata, salon, rumah makan, jasa perdagangan, dan lain sebagainya. Sektor jasa yang tidak bertujuan mencari laba bergerak di bidang jasa misalnya: rumah sakit, lembaga sosial, yayasan dan masih banyak lagi lainnya.

Yang perlu diperhatikan perusahaan adalah strategi yang diambil perusahaan harus sesuai dengan kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada para konsumen tersebut.

Setiap manusia mempunyai kebutuhan, salah satunya adalah hiburan. Menyadari akan adanya kebutuhan itu, muncullah perusahaan-perusahaan yang menawarkan baik produk dan jasa yang bertujuan untuk memberikan hiburan bagi penggunanya.

Dewasa ini salah satu jenis hiburan yang ditawarkan adalah jasa pijat. Seiring dengan pertumbuhan pasar bertambah pula perusahaan-perusahaan yang menawarkan jasa pijat dan perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang Spa. Kurang lebih saat ini di kota Bandung terdapat 30 panti pijat dan Spa antara lain Mekar Jaya, Garuda Jaya, Be-One, Ozone, Indigo, Delta, Octopuss, Dreamliner, Hypnosis, Aquatique, Zen, yang baik secara langsung maupun tidak langsung menjadi pesaing dari perusahaan.

Banyaknya perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama ini menyebabkan tingkat persaingan untuk memperebutkan pelanggan semakin tinggi. Di samping harus merebut calon pelanggan atau konsumen baru, mereka juga harus tetap menjaga agar pelanggan mereka yang sekarang tetap menjadi pelanggan mereka di masa yang akan datang. Agar dapat mendapatkan pelanggan baru atau tidak kehilangan pelanggan yang sekarang, pihak perusahaan harus menjaga agar dirinya dapat terus memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Seseorang akan merasa puas apabila kenyataan yang didupatkannya setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa melebihi atau paling tidak menyamai harapan-

harapannya. Apabila kenyataan yang didapatkannya lebih rendah dari harapannya, maka orang tersebut akan merasa tidak puas.

Seseorang yang merasa puas akan produk atau jasa yang telah dikonsumsi, dapat dipastikan bahwa di masa yang akan datang orang tersebut akan melakukan pembelian ulang. Walaupun dalam kenyataannya masih banyak faktor lain yang menyebabkan seseorang melakukan pembelian ulang atas suatu produk atau jasa. Selain itu konsumen yang puas biasanya juga akan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli produk yang telah memberikannya kepuasan itu.

Dengan demikian selain perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada, perusahaan dapat memperoleh langganan baru dari rekomendasi pelanggan yang sudah ada.

Panti pijat Mekar Jaya yang berdiri sejak tahun 1983 adalah perusahaan yang sudah memiliki pengalaman lebih dari 25 tahun dalam bidang jasa pijat, Panti pijat Mekar Jaya telah melakukan usaha-usaha untuk memberikan kepuasan bagi pelanggannya, antara lain dengan menetapkan standar kualitas jasa, menetapkan standar pelayanan, dan juga menetapkan harga yang dianggap layak. Namun masalah yang sekarang ini sedang dihadapi oleh Panti pijat Mekar Jaya adalah pada penurunan profitnya dan pangsa pasar yang mengecil dikarenakan semakin bertambahnya saingan dengan konsep-konsep spa yang baru, sedangkan biaya seperti gaji karyawan, pajak, listrik, telepon, dan air atau bisa disebut sebagai biaya operasional yang terus meningkat. Seperti dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1

Tabel Volume Penjualan dan Biaya Operasional

| Tahun     | Biaya Operasional (Rp) | $\Delta$ (%) | Volume Penjualan (Rp) | $\Delta$ (%) |
|-----------|------------------------|--------------|-----------------------|--------------|
| 2001      | 10,000,000             |              | 71,945,000            |              |
| 2002      | 11,000,000             | 10           | 76,035,000            | 5.68489      |
| 2003      | 13,000,000             | 18.18182     | 79,235,000            | 4.208588     |
| 2004      | 21,050,000             | 61.92308     | 64,845,000            | -18.1611     |
| 2005      | 25,300,000             | 20.19002     | 46,035,000            | -29.0076     |
| 2006      | 28,100,000             | 11.06719     | 55,735,000            | 21.07092     |
| 2007      | 32,150,000             | 14.41281     | 69,035,000            | 23.86292     |
| 2008      | 39,000,000             | 21.30638     | 66,194,000            | -4.11530     |
| Rata-rata | 22,450,000             | 19.63516     | 66,132,375            | 0.442927     |

Sumber : data dari pemilik panti pijat Mekar Jaya

Dari table 1.1 Rata-rata pertumbuhan biaya operasional perbulan sebesar 19.63516% dan rata-rata pertumbuhan volume penjualan perbulan sebesar 0.442927%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan belum efektif, karena belum bisa menghasilkan hasil penjualan yang sepadan dengan besar pelayanan yang dilakukan. Selain itu banyak pelanggan yang mengeluh dikarenakan oleh kualitas tempat dan pelayanan yang kurang memuaskan yang diberikan panti pijat Mekar Jaya kepada konsumennya.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan sehubungan dengan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membuat skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Panti Pijat Mekar Jaya di Bandung)”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Setiap perusahaan harus selalu berusaha untuk memuaskan konsumennya. Walaupun usaha untuk memuaskan konsumen telah dilakukan bisa terjadi keadaan dimana konsumen tidak puas, karena harapan yang dia inginkan berbeda dengan persepsi perusahaan terhadap harapan konsumen. Sehingga adakalanya hal-hal yang penting menurut konsumen tidak dilakukan oleh perusahaan dan hal-hal yang tidak penting menurut konsumen justru dilakukan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang dihadapi perusahaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Panti Pijat Mekar Jaya di Bandung ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan Panti Pijat Mekar Jaya terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan diagram cartesius?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan di Panti Pijat Mekar Jaya di Bandung
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Panti Pijat Mekar Jaya terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan diagram cartesius

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pihak Penulis

- Untuk mengetahui perbedaan antara teori yang didapat dengan praktek yang terjadi di Panti Pijat Mekar Jaya di Bandung
- Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman

2. Pihak Perusahaan

- Penulis dapat memberikan sumbangan tenaga dan pikiran yang akan dijadikan masukan atau informasi bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan

3. Pihak Lain

- Sebagai informasi dan pengetahuan bagi pihak lain yang membutuhkan serta sebagai bahan bacaan yang akan menambah wawasan pengetahuan bagi yang membacanya.