

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis yang semakin ketat mengharuskan setiap perusahaan untuk mempersiapkan diri sebaik mungkin jika masih ingin mempertahankan eksistensinya dalam persaingan antar perusahaan sejenis lainnya. Dalam industri jasa kualitas pelayanan kepada pelanggan menjadi faktor terpenting untuk bersaing karena pelanggan semakin kritis dalam memilih perusahaan jasa yang akan digunakan. Untuk dapat memenangkan persaingan dalam dunia bisnis, hal utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan. Setiap perusahaan harus mampu menyediakan produk / jasa sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Begitu pula dalam bisnis jasa, perusahaan harus dapat memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kualitas produk maupun jasa yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Bebek Salsa yang berlokasi di Jalan Surya Sumantri no 17B adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang restoran makanan. Seiring dengan berjalannya perkembangan usaha restoran ini terdapat beberapa keluhan mengenai ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bebek Salsa. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen maka perlu diketahui apakah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah sesuai dengan keinginan konsumen atau belum melalui pengukuran kualitas jasa.

Diharapkan dengan adanya pengukuran ini, pada akhirnya dapat membantu perusahaan tersebut dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh perusahaan sekaligus memberi usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan metode servqual sehingga konsumen yang datang ke perusahaan tersebut merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang ada dapat disimpulkan bahwa perusahaan Bebek Salsa ini memiliki masalah yaitu berbagai keluhan dari konsumen yang dapat diidentifikasi oleh penulis yaitu:

1. Tempat makan yang tersedia terlihat kotor sehingga menyebabkan banyak lalat yang menghinggapinya di tempat makan tersebut.
2. Toilet rumah makan yang terlihat kotor.
3. Kecepatan penyajian makanan yang dipesan oleh konsumen sehingga menyebabkan konsumen menunggu makanan yang dipesan terlalu lama.
4. Tidak tersedia makanan pendukung seperti saus.
5. Area parkir yang tersedia kurang luas.
6. Suasana tempat makan yang kurang nyaman.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Mengingat akan ketidaksempurnaan penulis yang nanti dapat menyebabkan berbagai penyimpangan dan dengan adanya keterbatasan waktu maka penulis membatasi masalah – masalah pada Tugas Akhir ini. Adapun batasan masalah dan asumsi yang dimaksud yaitu :

1. Penelitian dilakukan pada Bebek Salsa yang berada di Jalan Surya Sumantri no 17B.
2. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bebek Salsa.
3. Asumsi untuk tingkat kepercayaan yang digunakan sebesar 95 %, tingkat ketelitian yang digunakan sebesar 10 % dan taraf nyata 5 %.

1.4 Perumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang di atas, Tugas Akhir ini akan membahas beberapa masalah yang teridentifikasi dalam kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen yaitu :

1. Bagaimana jasa yang dirasakan dibandingkan dengan yang diharapkan konsumen Bebek Salsa (GAP 5)?

2. Bagaimana persepsi manajemen terhadap harapan konsumen mengenai pelayanan yang diberikan Bebek Salsa (GAP 1)?
3. Bagaimana persepsi pihak manajemen terhadap harapan-harapan konsumen dibandingkan dengan spesifikasi kualitas pelayanan Bebek Salsa (GAP 2)?
4. Bagaimana spesifikasi kualitas pelayanan dibandingkan dengan penyampaian jasa yang diberikan Bebek Salsa (GAP 3)?
5. Bagaimana penyampaian pelayanan dibandingkan dengan komunikasi eksternal yang diberikan Bebek Salsa (GAP 4)?
6. Apa saja penyebab kegagalan yang terjadi pada pelayanan yang diberikan oleh Bebek Salsa kepada konsumen?
7. Usulan apa yang dapat diberikan kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah diidentifikasi, tugas akhir ini bertujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui jasa yang dirasakan dan yang diharapkan konsumen (GAP 5)
2. Mengetahui persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan Bebek Salsa (GAP 1).
3. Mengetahui persepsi pihak manajemen terhadap harapan-harapan konsumen dan spesifikasi kualitas pelayanan Bebek Salsa (GAP 2).
4. Mengetahui spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian jasa yang diberikan Bebek Salsa (GAP 3).
5. Mengetahui penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal yang diberikan Bebek Salsa (GAP 4).
6. Mengetahui penyebab kegagalan yang terjadi pada pelayanan yang diberikan Bebek Salsa kepada konsumen.
7. Memberikan usulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bebek Salsa.

1.6 Sistematika Penulisan :

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- BAB 1 PENDAHULUAN berisi tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Perumusan Masalah, Pembatasan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.
- BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA berisi tentang teori – teori yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian.
- BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN berisi tentang langkah-langkah dalam melakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner.
- BAB 4 PENGUMPULAN DATA berisi tentang data – data yang diperoleh dari penelitian dan dikumpulkan menjadi satu.
- BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS berisi tentang cara pengolahan data serta analisis hasil yang diperoleh dari pengolahan data.
- BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN berisi tentang rangkuman hasil-hasil pembahasan dan menarik kesimpulan secara keseluruhan yang merupakan jawaban atas persoalan yang dikemukakan dalam rumusan masalah.