

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia bisnis di Indonesia sedang berkembang dengan pesat, baik dari bisnis *konvensional*, *franchise*, maupun *personal franchise*. Sistem pemasaran bisnis *personal franchise* berbasiskan *network marketing* dan perkembangannya sangat cepat dalam 2-3 tahun terakhir. Dengan banyak bermunculannya perusahaan-perusahaan *personal franchise* menyebabkan setiap perusahaan berlomba-lomba memberikan yang terbaik bagi konsumennya (pengguna jasa). Diantaranya dari segi *bussiness plan*, *reward*, *support system*, *servicing*, dan lain sebagainya.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan merupakan salah satu aspek yang penting untuk memenangkan persaingan pasar. Pelayanan yang baik dan dapat memuaskan konsumen (pengguna jasa) akan berdampak pada loyalnya setiap konsumen (pengguna jasa) terhadap perusahaan tersebut.

PT. Kangsen Kenko Indonesia merupakan salah satu perusahaan *personal franchise* yang terdaftar dalam APLI berasal dari Thailand yang didirikan oleh Mr. Andrew Ho selaku Managing Direktur. Berdiri di Indonesia sendiri sejak tahun 1999 ketika krisis moneter melanda Indonesia. Penelitian kali ini dilakukan di salah satu kantor pusat PT. Kangsen Kenko Indonesia yang berlokasi di Paskal Hypersquare Blok B 31-32, Jl Pasir Kaliki - Bandung.

Salah satu pelayanan jasa yang diperhatikan dalam penelitian saat ini adalah *Beauty Zen skin clinic & consultation*. Pada umumnya konsumen lebih memilih klinik-klinik yang sudah memiliki nama dan merasa lebih terjamin dengan pelayanan yang mereka berikan. Dengan kondisi yang seperti ini bukan berarti hal ini menjadi alasan atau hambatan bagi perusahaan untuk berkembang, akan tetapi hal ini justru menjadi suatu tantangan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat bersaing dan mampu memberikan kepuasan konsumen.

Adanya persaingan tersebut membuat perusahaan lebih memperhatikan segi pelayanan atau *servicing* karena dalam hal inilah konsumen pertama kali mendapat kesan yang baik atau buruk terhadap perusahaan tersebut. Oleh karena itu diharapkan PT. Kangsen Kenko Indonesia dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan atau harapan pelanggan agar mereka puas dengan pelayanan *Beauty Zen skin clinic & consultation* dan secara tidak langsung akan mempromosikan kepada rekan, kerabat, atau keluarga mereka (*word-mouth communication*). Hal tersebut akan memberi dampak yang sangat positif bagi citra perusahaan dan akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dengan diperolehnya pelanggan baru.

Pelanggan yang ada sekarang memiliki keinginan dan kebutuhan yang berbeda-beda dan bervariasi, maka dari itu penting bagi pihak perusahaan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diinginkan oleh para pelanggannya. Dengan demikian diperlukan juga suatu metode yang dapat digunakan untuk mengkomunikasikan antara keinginan pelanggan dengan apa yang ditawarkan oleh perusahaan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari penelitian ini ingin diketahui apakah pelanggan (pengguna jasa) sudah cukup puas dengan setiap pelayanan yang sudah diberikan oleh perusahaan. Dalam penelitian ini juga ditunjukkan untuk membahas apa yang dirasakan pelanggan (persepsi) dan apa yang diharapkan pelanggan (harapan).

Dikalangan masyarakat umum, perusahaan ini khususnya pelayanan jasa *Beauty Zen skin clinic & consultation* belum terlalu dikenal umum dibandingkan dengan klinik-klinik yang lebih ternama, disebabkan sistem promosinya terbatas hanya lewat media *word-mouth communication*. Oleh karena itu pihak manajemen perlu mengambil tindakan inisiatif maupun korektif dalam mengatasi kendala tersebut. Langkah yang dapat diambil adalah dengan memberikan pelayanan jasa yang baik dan membuat pelanggan puas.

Kendala yang ada untuk mencapai tujuan perusahaan dalam membuat pelanggannya puas adalah adanya kesenjangan antara pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Hal ini disebabkan karena perusahaan baru berdiri tepatnya di Bandung pada tanggal 5 Februari 2006 lalu. Masalah lain yang berkenaan dengan baru berdirinya perusahaan tersebut khususnya di Bandung adalah tentang keberadaan klinik yang belum terlalu dikenal oleh masyarakat.

Berbagai metode digunakan untuk memperbaiki kualitas sebuah pelayanan dan salah satu metode yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah metode *SERVQUAL*. Dengan metode tersebut diharapkan dapat membandingkan apa yang diharapkan oleh pelanggan (pengguna jasa) terhadap kenyataannya sehingga perbaikan-perbaikan yang bertujuan memberikan pelayanan lebih baik dapat dilakukan.

### **1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi**

#### **1.3.1 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan di kantor pusat PT. Kangsen Kenko Indonesia yang berlokasi di Paskal Hypersquare Blok B 31-32, Jl Pasir Kaliki - Bandung.
2. Penelitian dilakukan dengan metode *SERVQUAL* dengan dimensi kualitas jasa berdasarkan model dari Parasuraman, Berry, dan Zeithaml. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada beberapa pelanggan yang pernah menggunakan jasa di perusahaan tersebut.

#### **1.3.2 Asumsi**

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- Tingkat kepercayaan 95%
- Taraf nyata 5%
- Tingkat ketelitian 10%

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berikut ini adalah perumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Apa faktor-faktor yang menyebabkan harapan pelanggan berbeda dengan apa yang dirasakan (gap 5)?
2. Apa faktor-faktor yang menyebabkan pihak manajemen tidak dapat memahami apa yang diinginkan pelanggan secara tepat (gap 1)?
3. Apa faktor-faktor yang menyebabkan pihak manajemen tidak dapat menerapkan standar kinerja yang jelas kepada pelanggan (gap 2)?
4. Apa faktor-faktor yang menyebabkan spesifikasi kualitas jasa dari pihak manajemen berbeda ketika jasa disampaikan (gap 3)?
5. Apa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya perbedaan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal (gap 4)?
6. Apa usulan yang dapat diterapkan oleh PT. Kangsen Kenko Indonesia berdasarkan variabel yang dianggap penting oleh pelanggannya untuk mempertahankan/meningkatkan kualitas pelayanan?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berikut ini adalah tujuan dari penelitian berdasarkan perumusan masalah diatas:

1. Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan harapan pelanggan berbeda dengan apa yang dirasakan (gap 5).
2. Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan pihak manajemen tidak dapat memahami apa yang diinginkan pelanggan secara tepat (gap 1).
3. Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan pihak manajemen tidak dapat menerapkan standar kinerja yang jelas kepada pelanggan (gap 2).
4. Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan spesifikasi kualitas jasa dari pihak manajemen berbeda ketika jasa disampaikan (gap 3).
5. Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya perbedaan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal (gap 4).
6. Mengetahui usulan yang dapat diterapkan oleh PT. Kangsen Kenko Indonesia berdasarkan variabel yang dianggap penting oleh pelanggannya untuk mempertahankan/meningkatkan kualitas pelayanan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini terdiri dari:

### **Bab 1 Pendahuluan**

Berisi latar belakang masalah yang terjadi, uraian masalah yang dihadapi, membatasi penelitian yang dilakukan (menentukan lokasi penelitian dan metode penelitian), pertanyaan-pertanyaan seputar masalah yang ada dalam laporan ini, tujuan dilakukannya penelitian dan sistematika penulisan yang ada dalam laporan ini.

### **Bab 2 Landasan Teori**

Berisi kumpulan teori-teori yang dibutuhkan dan yang akan digunakan dalam pengumpulan dan pengolahan data dan memberikan solusi dari masalah yang ada termasuk metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini.

### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Berisi langkah-langkah yang ditempuh secara sistematis dalam penyusunan penelitian, mulai dari awal hingga akhir proses.

### **Bab 4 Pengumpulan Data**

Bab ini berisi tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi, serta data-data yang diperoleh dalam penelitian.

### **Bab 5 Pengolahan Data Dan Analisis**

Bab ini berisi pengolahan data dari data-data yang telah diperoleh dengan metode Servqual beserta analisisnya

### **Bab 6 Kesimpulan Dan Saran**

Berisi kesimpulan dari seluruh pengolahan data dan analisis, serta saran perbaikan untuk perusahaan dalam mengatasi masalah yang terjadi.