BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia yang serba canggih dan praktis ini tidak jarang seseorang ingin mengabadikan dirinya untuk mendapatkan sebuah kesan yang mendalam terhadap dirinya, keluarga, teman maupun orang lain. Kejadian-kejadian yang penting kadang-kadang terlewatkan dan tanpa sadar kejadian tersebut tidak dapat terulang kembali seiring dengan bertambahnya usia. Melihat adanya kebutuhan manusia akan hal tersebut, maka terdapat perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan yaitu *photo shop*.

Photo adalah salah satu cara yang dapat menarik perhatian seseorang sekaligus memberikan kesan atau kenangan terindah. Photo yang menarik dilihat dari kualitas gambar, latar photo, jenis kertas photo yang digunakan dan tidak terlepas dari gaya maupun ekspresi dari orang yang diphoto. Seiring dengan berkembangnya zaman dan semakin meningkatnya keinginan seseorang untuk diphoto, maka akan membawa dampak kemajuan bagi dunia photo.

Di Bandung terdapat banyak *photo shop*, salah satunya adalah Jonas Photo. Jonas Photo adalah salah satu bidang usaha yang bergerak di bidang pelayanan. Pelayanan yang diberikan Jonas adalah penjualan *retail*, jasa photo studio, jasa cuci cetak dan jasa pembingkaian. Jonas photo berdiri pada tahun 1981 di Jalan Batik Jonas No. 17 Bandung. Kemudian terjadi pemindahan toko pusat pada tahun 1992 di Jalan Banda No.38. Kemudian Jonas Photo membuka cabang di Jakarta, Bogor, Surabaya, dan Tegal. Jonas Photo mempunyai Slogan *Makes Everybody Happy*. Keinginan Jonas Photo untuk dapat memenuhi harapan konsumen sangatlah besar. Untuk itu Jonas Photo perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan bukan hanya kualitas gambar photo saja. Hal ini sangatlah penting karena pelayanan yang baik menimbulkan kesan yang mendalam bagi konsumen untuk datang kembali ke Jonas Photo. Oleh karena itu, konsumen akan merasa

puas dan akan lebih memilih Jonas Photo daripada *photo shop* lainnya. Sehingga kepuasan konsumen sangatlah didukung oleh kualitas jasa yang diberikan.

Dari hasil observasi dan wawancara kepada Direktur Utama Jonas Photo yaitu Ibu Inggrid dapat diketahui bahwa saat ini Jonas Photo belum mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pada Jonas Photo di Jalan Banda No. 38. Terlihat bahwa akhir-akhir ini beberapa konsumen mengeluh terhadap jasa yang diberikan. Untuk itu dibutuhkan suatu metode yang tepat untuk meningkatkan kembali kepercayaan dan kepuasan konsumen dilihat dari pelayanan. Pelayanan yang dimaksud menyangkut persepsi dan harapan konsumen sebagai tolak ukurnya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian terhadap Jonas Photo dengan topik " Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Di Jonas Photo Jalan Banda No. 38 Bandung.

1.2. Identifikasi Masalah

Kepuasan konsumen menjadi faktor terpenting untuk meningkatkan penjualan. Untuk itu perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan apakah sudah memenuhi harapan konsumen atau belum. Dari hasil wawancara kepada beberapa narasumber yaitu konsumen dan menurut pengamatan maka diperoleh akar permasalahannya yaitu :

1. Pada pelayanan photo studio, ketidakpuasan konsumen dalam karyawan yang kurang trampil, tidak cepat tanggap dan jarang tersenyum serta jumlahnya yang kurang banyak pada hari yang beban kerjanya tinggi khususnya hari libur karena konsumen sering menunggu lama. Selain itu, hasil photo yang menunjukkan bahwa gaya yang diberikan kadang-kadang sama dan terlihat kaku, photo terlihat gelap (kurang cahaya). Pada hari yang beban kerjanya tinggi khususnya hari libur tidak mendapatkan tempat duduk karena keterbatasan kursi tunggu dan juga fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai.
2. Pada pelayanan mendesain photo, ketidakpuasan konsumen dalam hal hasil photo terlihat bahwa desain photo warnanya tidak cerah, jika photo 2 atau 3

kali kadang-kadang desain yang digunakan sama (tidak bervariasi) baik warna maupun tulisan pada photo menunjukkan bahwa *Designer* kurang ahli.

3. Pada pelayanan cuci cetak (*finishing photo*), ketidakpuasan konsumen dalam hal petugas O*rder Service* (karyawan yang bekerja dalam hal pemesanan photo studio) jarang tersenyum, bekerjanya lama serta konsumen kesal karena waktu menunggu yang lama. Selain itu keluhan yang lain adalah hasil photo yang sering bergerigi dan berbayang.
4. Pada pelayanan pembingkaian, ketidakpuasan konsumen dalam hal pramuniaga (karyawan yang bekerja dalam hal bingkai photo) yang kurang trampil. Masalah yang lain adalah bingkai photo yang dipesan kadang-kadang tidak sesuai dengan keinginan konsumen dan pesanan bingkai tersebut datang tidak tepat waktu sehingga konsumen merasa kecewa.
5. Pada pelayanan *retail* (barang fotografi dan non fotografi), pramuniaga (karyawan *retail*) tidak ramah dan kurang cepat tanggap dalam melayani permintaan konsumen.

Berdasarkan gejala ketidakpuasan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Jonas Photo belum dapat memenuhi harapan konsumen, khususnya dalam pelayanan photo studio. Untuk itu dibutuhkan suatu metode yang tepat sebagai tolak ukur mengenai kualitas jasa sehingga konsumen merasa puas kepada pelayanan Jonas Photo.

1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi

1.3.1. Pembatasan masalah

Dari identifikasi masalah dan observasi lapangan maka masalah lebih difokuskan kepada pelayanan photo studio. Hal ini disebabkan karena pelayanan ini merupakan jenis pelayanan yang kegiatannya paling banyak berhubungan langsung dengan konsumen sehingga banyak masalah terjadi pada pelayanan ini.

1.3.2. Asumsi

Beberapa asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tidak ada perubahan situasi dan kondisi yang berarti di Jonas Photo, saat dilakukan penelitian dari awal sampai selesai.
2. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95 %
3. Tingkat ketelitian yang digunakan adalah 10 %

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan beberapa masalah, antara lain :

1. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Jonas Photo, jalan Banda No. 38 Bandung ?
2. Bagaimana persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di Jonas Photo (Gap 5) ?
3. Bagaimana kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, mengenai kualitas pelayanan di Jonas Photo (Gap 1) ?
4. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan oleh Jonas Photo (Gap 2) ?
5. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh Jonas Photo (Gap 3) ?
6. Bagaimana kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh Jonas Photo (Gap 4) ?
7. Usulan apa saja yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen, *supervisor* dan karyawan Jonas Photo untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap konsumen ?

1.5. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah dapat disimpulkan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Jonas Photo, jalan Banda No. 38 Bandung.
2. Mengetahui dan menganalisis persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Jonas Photo.
3. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, mengenai kualitas pelayanan di Jonas Photo.
4. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh Jonas Photo.
5. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian yang telah dilakukan oleh Jonas Photo.
6. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara penyampaian dan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh Jonas Photo.
7. Membantu pihak manajemen, *supervisor* dan karyawan Jonas Photo untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap konsumen.

1.6. Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, dan asumsi penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian serta sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi konsep-konsep dan teori-teori dasar yang akurat dan relevan dalam pemecahan masalah yang dihadapi. Teori-teori dasar tersebut diambil dari buku-buku dan karangan ilmiah yang dapat menunjang penulisan tugas akhir ini.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang langkah-langkah penelitian untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi.

Bab 4 Pengumpulan Data

Bab ini berisi tentang sejarah singkat Jonas Photo dari mulai berdiri sampai perkembangannya sekarang, struktur organisasi Jonas Photo dan deskripsi pekerjaannya, serta data-data yang telah disebarkan dan dikumpulkan yang akan dilakukan untuk pengolahan serta analisis data.

Bab 5 Pengolahan Data Dan Analisis

Bab ini berisi tentang pengolahan data-data dan penganalisaan hasil-hasil yang diperoleh dari pengolahan data serta usulan-usulan yang diberikan kepada pihak manajemen dan karyawan Jonas Photo untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam pengolahan data ini digunakan metode SERVQUAL dan pengujian hipotesis sebagai tolak ukur mengenai kualitas jasa serta untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil pengolahan dan analisis data, beserta saran-saran untuk meningkatkan pelayanan Jonas Photo.