

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan krisis ekonomi yang menimpa Indonesia saat ini, terjadi banyak sekali perkembangan di segala aspek di dalam negeri salah satunya adalah perkembangan di dunia bisnis terutama bisnis yang berkaitan erat secara langsung dengan pelanggan. Dengan adanya perkembangan di dunia bisnis ini maka setiap usaha bisnis dituntut untuk selalu cermat dalam memperhatikan pemenuhan keinginan pasar. Salah satu usaha yang cukup bersaing saat ini adalah usaha butik, banyak sekali usaha butik yang tumbuh dan berkembang dengan orientasi utamanya adalah pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Saat ini di wilayah Bandung banyak sekali usaha butik yang berdiri terutama dengan banyak berdirinya mall-mall baru dengan berbagai konsep, sehingga selain toko dengan brand tetap, saat ini butikpun sudah mulai dapat merambah masuk ke dalam mall, contohnya seperti di mall BTC, Cihampelas walk dan Istana Plaza. Salah satu butik yang berdiri di dalam suatu mall adalah butik Rocafella yang berlokasi di mall BTC, jalan Dr. Djunjunan no 143-149, Bandung.

Butik Rocafella telah berdiri selama 3 tahun, pada awalnya memiliki banyak sekali pelanggan bahkan sudah memiliki langganan tetap, tetapi satu tahun belakangan ini, butik Rocafella mengalami penurunan jumlah pelanggan, terutama yang menjadi langganan tetap butik Rocafella.

Persaingan usaha di mall BTC sangatlah ketat oleh karena itu untuk dapat bersaing dengan butik lainnya yang berada di dalam mall BTC maka butik Rocafella harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang lebih baik dari butik lainnya, sehingga jika pelayanan yang diberikan butik Rocafella dirasakan baik dan memuaskan bagi pelanggan maka berdasarkan pengalamannya tersebut pelanggan diharapkan akan

dapat kembali ke butik Rocafella dan akan menyampaikan informasi tersebut dari mulut ke mulut karena kepuasan yang telah diperolehnya.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan atas mutu pelayanan yang menyertai suatu produk atau jasa akan mempengaruhi perilaku pelanggan yang berikutnya. Pelanggan akan menjadi puas jika mereka memperoleh apa yang diinginkan pada waktu, tempat dan cara yang tepat.

Jika kepuasan tinggi maka akan mendorong kesetiaan pelanggan yang tinggi. Banyak perusahaan, baik perusahaan industri maupun perusahaan jasa kini bertujuan pada *TCS-Total Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan Total). Untuk perusahaan jasa seperti butik, kepuasan pelanggan merupakan sasaran sekaligus sebagai alat pemasaran. Sehingga butik yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik harus memperhatikan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan hanya berarti bila dirasakan langsung oleh para pelanggan dimana bentuk dari peningkatan kualitas pelayanan tersebut harus dicerminkan dari setiap kegiatan pelayanan butik kepada pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, kendala yang sedang dihadapi oleh butik Rocafella saat ini, adalah semakin berkurangnya jumlah pelanggan. Dimana berkurangnya jumlah pelanggan disebabkan karena masih adanya keluhan-keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh butik Rocafella di antaranya adalah

- Karyawan kurang memiliki pengetahuan akan fashion, sehingga saat pelanggan bertanya, maka karyawan tidak dapat memberikan jawaban yang sesuai harapan pelanggan.
- Karyawan kurang hafal dengan langganan butik.
- Kurang lengkapnya fasilitas pembayaran, dimana pelanggan hanya dapat melakukan pembayaran secara tunai saja.
- Karyawan terutama pelayan kurang memahami kebutuhan pelanggan, sehingga mengurangi kepuasan yang dirasakan pelanggan.

- Pelayan kurang cepat dan kurang tanggap dalam melayani pelanggan, sehingga mengurangi kepuasan yang dirasakan pelanggan.
- Kasir kurang cepat dalam melayani proses pembayaran.
- Lokasi butik Rocafella yang kurang mudah dijangkau.
- Kurangnya ketersediaan variasi ukuran *paper bag*.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

1.3.1 Pembatasan Masalah

Karena keterbatasannya waktu, maka dalam penelitian ini dilakukan pembatasan sebagai berikut :

- Obyek penelitian adalah butik Rocafella yang berlokasi di jalan Dr. Djunjunan no 143-149 Bandung.
- Pesaing yang dipilih adalah butik Sister, berdasarkan hasil kuesioner terbuka. (hasil kuesioner dapat dilihat pada Bab 4, halaman 4-4).
- Responden penelitian adalah pelanggan butik Rocafella (yang datang berbelanja) dan juga merupakan pelanggan butik Sister (pernah berbelanja).
- Menggunakan metode QFD tahap 1 dan juga tahap 2.
- Tidak adanya usulan desain interior.

1.3.2 Asumsi

Untuk menunjang kelancaran dalam proses penelitian perlu adanya beberapa asumsi, yaitu :

- Untuk usulan *fitting room*, digunakan data anthropometri pelanggan, dimana estimasi pelanggan yang datang dan mencoba produk/hari = 15 pelanggan.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah-masalah dalam penelitian ini dirumuskan menjadi sebagai berikut :

1. Apa sajakah yang menjadi variabel-variabel harapan dari pelanggan butik Rocafella ?
2. Faktor apa saja yang diinginkan oleh pelanggan saat berada di butik Rocafella berdasarkan urutan kepentingannya ?

3. Bagaimanakah karakteristik teknik dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam pelayanan di butik Rocafella ?
4. Bagaimanakah *design characteristic* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam pelayanan di butik Rocafella ?
5. Usulan apa saja yang dapat diberikan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa di butik Rocafella dalam memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut diatas ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui variabel-variabel harapan atau kebutuhan pelanggan butik Rocafella.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor harapan pelanggan berdasarkan urutan kepentingannya.
3. Dapat merancang karakteristik teknik dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam pelayanan di butik Rocafella.
4. Dapat merancang *design characteristic* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
5. Dapat memberikan usulan-usulan tindakan yang seharusnya dilakukan pihak butik Rocafella untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah :

- Bagi Perusahaan

Untuk perusahaan tempat penulis meneliti, agar usulan-usulan yang diberikan diharapkan memberikan manfaat bagi perusahaan, terutama dalam permasalahan pelayanan jasa yang ada dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perbaikan pelayanan sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

- Bagi Penulis

Untuk penulis, penelitian ini merupakan persyaratan akademis untuk mencapai Gelar Sarjana S-I dan bagian dari proses belajar untuk memperoleh pengalaman tambahan serta ilmu untuk memahami kondisi nyata yang terjadi dalam perusahaan, serta mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama di perkuliahan pada kondisi kerja/lapangan sebenarnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah tahapan-tahapan sistematika yang dilakukan untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah yang menyebabkan munculnya masalah-masalah pada pelayanan di butik Rocafella, identifikasi masalah yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang ada, perumusan masalah yang berisi cara-cara merumuskan masalah yang ada, pembatasan masalah untuk memfokuskan masalah yang akan diselesaikan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori buku dan berbagai pengertian yang berkaitan dengan pelayanan, metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang digunakan sebagai acuan untuk memecahkan masalah yang ada sampai menemukan solusi yang tepat.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan-tahapan yang dilakukan penulis dalam rangka menyusun laporan Tugas Akhir agar terarah dan terstruktur dengan baik.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data-data yang diperlukan penulis dalam mengolah data yang meliputi sejarah perusahaan, struktur organisasi, job description, penyebaran kuesioner, dan pengecekan kuesioner.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi cara-cara pengolahan data yang meliputi pengujian validitas dan reliabilitas, yang selanjutnya diolah dengan menggunakan metode QFD tahap 1 dan 2, diikuti dengan analisis.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari pengolahan data yang telah dilakukan berkaitan dengan kualitas pelayanan dan juga berisi saran-saran untuk meningkatkan pelayanan di masa yang akan datang.