

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang menghasilkan produk berupa pelayanan. Perusahaan jasa banyak ragamnya, mulai dari rumah sakit, hotel, cafe, salon, bank, dan sebagainya. Sebuah perusahaan jasa diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan konsumennya sebagai pelanggan jasanya. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan jasanya, maka diharapkan konsumen tersebut tidak akan pernah berpikir untuk berpindah ke perusahaan jasa lainnya. Oleh sebab itu, loyalitas pelanggan bagi sebuah perusahaan jasa akan sangat menunjang keberhasilan perusahaan jasa tersebut.

Perusahaan jasa yang menjadi obyek penelitian adalah sebuah salon kecantikan, yaitu Salon Amor. Salon Amor milik Bapak Budiman yang didirikan pada 14 Mei 2004 ini beralamat di Jalan Sariwangi Blok 23 Sarijadi, Bandung. Dengan pengalaman kerja sebagai *stylish* di *Anata Salon and Spa* selama 7 tahun, Bapak Budiman memberanikan diri untuk berwirausaha dengan membuka salon sendiri. Pada awal pendirian salon, pelanggan jasa yang datang ke Salon Amor terus meningkat. Namun, selama 2 tahun ini terjadi penurunan jumlah pelanggan jasa. Penurunan jumlah pelanggan ini menyebabkan target omset dari Bapak Budiman belum dapat tercapai. Saat ini, Salon Amor mendapatkan omset sebesar Rp. 20.000.000,00 tiap bulannya dengan keuntungan sebesar 25 %. Hasil ini masih dirasakan belum dapat memenuhi target omset yang diharapkan oleh Bapak Budiman, yaitu sebesar Rp. 35.000.000,00 per bulan. Penetapan omset ini dilakukan dengan melihat besarnya biaya operasional yang dikeluarkan setiap bulannya oleh Bapak Budiman untuk pembayaran gaji pegawai Salon Amor sebanyak 7 orang, pembayaran produk – produk sampingan Salon Amor seperti *hair treatment*, pembayaran listrik dan air, serta biaya operasional Salon Amor lainnya.

Selain itu pula, banyak muncul keluhan dari konsumen mengenai pelayanan Salon Amor saat ini yang disampaikan kepada Bapak Budiman. Keluhan tersebut berupa pelayanan yang cukup lama karena jumlah karyawan sedikit, peralatan salon yang kurang lengkap, keahlian pegawai yang terbatas, handuk yang digunakan oleh konsumen terkadang berbau tak sedap, pegawai yang kurang ramah, sistem antrian salon yang masih buruk, bangku tunggu yang sedikit dan terkadang pegawai salon tidak menanyakan terlebih dahulu apa yang diinginkan konsumen melainkan langsung mengambil tindakan sendiri.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Budiman selaku pemilik salon, maka didapatkan faktor penyebab terjadinya masalah dalam salon Amor, diantaranya :

1. Belum adanya promosi yang dilakukan oleh pemilik Salon Amor, sehingga hanya masyarakat sekitar lokasi salon yang mengetahui adanya salon tersebut.
2. Banyaknya salon – salon kecil seperti : Azel Salon, Bless *Beauty Salon*, Mariani Salon, Sri. S Salon, dan Ainy Salon yang berada di sekitar lokasi salon yang menawarkan harga yang cukup bersaing serta pelayanan yang memuaskan konsumen.
3. Bapak Budiman belum mengetahui profil dari pelanggan jasanya baik mengenai usia, pekerjaan maupun tingkat penghasilan pelanggan jasa yang sering datang ke Salon Amor.
4. Bapak Budiman belum mengetahui apakah konsumen telah merasa puas atau belum puas terhadap pelayanan yang telah diberikan saat ini.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembahasan pada penulisan tugas akhir ini akan dibatasi agar nantinya lebih memperjelas permasalahan yang ada. Pembatasan yang dilakukan diantaranya :

1. Penelitian ini tidak membahas mengenai persaingan.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik dari pelanggan jasa Salon Amor.

1.4 Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, akan dirumuskan beberapa hal yang nantinya akan ditarik menjadi kesimpulan pada akhir penelitian, diantaranya :

1. Faktor atau atribut jasa apa sajakah yang dianggap penting oleh pelanggan jasa Salon Amor ?
2. Faktor atau atribut utama apakah yang perlu diperbaiki oleh Salon Amor berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* ?
3. Upaya apa saja yang harus dilakukan oleh pemilik Salon Amor yang berhubungan dengan karakteristik pelanggan berdasarkan *segmentation, targeting* dan *positioning* serta metode *Importance Performance Analysis*?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor atau atribut yang dianggap penting oleh pelanggan jasa Salon Amor.
2. Mengetahui faktor atau atribut utama yang perlu diperbaiki oleh Salon Amor berdasarkan metode *Importance Performance Analysis*.
3. Melakukan upaya perbaikan dengan melihat karakteristik pelanggan berdasarkan pada *segmentation, targeting* dan *positioning* serta metode *Importance Performance Analysis*.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan sistematika penulisan ini dimaksudkan agar lebih mempermudah penyampaian informasi berdasarkan aturan logis dari penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan

Pada bagian akan dijelaskan secara singkat mengenai gambaran umum masalah penelitian yang dilakukan. Bagian ini terdiri dari latar belakang penelitian, identifikasi masalah, pembatasan dan asumsi, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan.

Bab 2 Landasan Teori

Pada bab ini mengemukakan teori - teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang diambil.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan proses-proses penelitian yang dilakukan dari awal sampai akhir yang dijelaskan dengan menggunakan *flowchart*.

Bab 4 Pengumpulan Data

Bab ini berisikan data – data yang berhasil dikumpulkan oleh penulis serta pengolahan data yang dilakukan oleh penulis sehingga diperoleh informasi yang dibutuhkan untuk keperluan analisis.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab ini berisikan analisis terhadap hasil – hasil pengolahan data yang diperoleh.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan dengan berpedoman pada tujuan dan manfaat penelitian. Di samping itu, dikemukakan beberapa saran yang perlu diperhatikan oleh perusahaan jasa dan untuk penelitian yang akan dilakukan lebih lanjut.