

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi, produk dan jasa yang bersaing dalam suatu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, makin ketat, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang dirasakan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Bersamaan dengan padatnya aktivitas manusia setiap hari terutama di kota besar, semakin mendorong bertambahnya kebutuhan untuk relaksasi. Maka muncul usaha dalam jenis jasa berbentuk SPA. Usaha ini menjadi trend di masyarakat pada saat sekarang. Selain untuk menjaga agar tubuh tetap bugar dan fit, SPA juga membantu dalam memperbaiki kelancaran peredaran darah pada tubuh manusia.

Octopuss Men's Health and Executive SPA merupakan salah satu usaha yang menyediakan jasa SPA, yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun karena

banyaknya jenis usaha SPA yang bermunculan, beberapa tahun terakhir ini, mengakibatkan Octopuss Men's Health and Executive SPA mengalami penurunan jumlah konsumen yang ada. Penurunan ini terjadi semenjak 2010 penurunan jumlah konsumen semakin dirasakan, dan puncaknya terjadi pada tahun 2012 penurunan hamper menyentuh angka 35%. Penelitian ini objek utama yang diamati adalah Octopuss Men's Health and Executive SPA dimana objek utama telah dilakukan penelitian sebelumnya pada “USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN STUDI KASUS DI OCTOPUSS MEN'S HEALTH AND EXECUTIVE SPA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY”, sedangkan pesaing yang diamati adalah Delta SPA and Health Club dan Venetian Executive Health SPA and Karaoke. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan konsumen Octopuss Men's Health and Executive SPA, diperlukan suatu analisis yang dapat menjelaskan apakah pelayanan yang telah diberikan perusahaan kepada konsumen telah sesuai dengan keinginan konsumen atau masih harus diperbaiki, dengan metode *Perceived Quality*. Pengukuran yang dilakukan tentunya diharapkan, agar perusahaan dapat mengetahui kelemahan dan kekuatan perusahaan dibandingkan dengan perusahaan pesaing, sehingga dengan mengetahui kelemahan maka kelemahan tersebut dapat diperbaiki dan menaikkan daya saing serta dapat meningkatkan jumlah konsumen.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dibahas, diketahui bahwa setahun terakhir ini, terjadi penurunan jumlah konsumen Octopuss Men's Health and Executive SPA. Berikut ini adalah penyebab yang mengakibatkan penurunan jumlah konsumen Octopuss Men's Health and Executive SPA, antara lain :

1. Munculnya pesaing baru dalam usaha SPA.
2. Bonus yang diberikan Octopuss Men's Health and Executive SPA kurang menarik jika dibandingkan dengan para pesaingnya
3. Pelayanan Octopuss Men's Health and Executive SPA yang kurang ramah dibandingkan dengan pesaing-pesaing yang ada.

4. Kebersihan area sekitar Octopuss Men's Health and Executive SPA yang kurang diperhatikan dibandingkan dengan para pesaingnya.
5. Area parkir yang sulit, sehingga pengunjung yang datang kesulitan untuk memarkirkan kendaraannya.

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

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Bandung dengan objek penelitian yaitu: Octopuss Men's Health and Executive SPA yang beralamat di Gedung Metropolitan Square Lt.2a Jl.Pelajar Pejuang 45 No.119.

Pesaing yang digunakan dalam penelitian yaitu

- Delta SPA and Health Club yang beralamat di Paskal Hyper Square, Bl C 45 Unit 51, Jl. Pasirkaliki No. 25-27
- Venetian Executive Health SPA and Karaoke yang beralamat di Paskal Hyper Square Heritage Building 1st & 2nd Floor Jl. Pasirkaliki No. 25-27.

Dikarenakan peneliti memiliki keterbatasan pada saat melakukan penelitian, maka dilakukan asumsi bahwa tidak ada perubahan yang signifikan pada objek penelitian dan pesaing selama penelitian. Penetapan objek pesaing berdasarkan wawancara dari 30 orang yang pernah merasakan SPA di Bandung menjawab 13 untuk Venetian, 8 untuk Delta, 5 Bali Heaven 2 Indigo dan 2 Jimbaran dan pendapat dari manajer perusahaan

### **1.4 Perumusan Masalah**

Dari masalah-masalah yang ditemukan pada Octopuss Men's Health and Executive SPA, dilakukan perumusan masalah dalam melakukan penelitian ini, antara lain :

1. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan dari Octopuss Men's Health and Executive SPA?
2. Bagaimana posisi Octopuss Men's Health and Executive SPA jika dibandingkan dengan pesaing yang ada?

3. Usulan apa saja yang dapat diberikan peneliti untuk meningkatkan pelayanan jasa dari Octopuss Men's Health and Executive SPA?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah yang ada, dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan dari Octopuss Men's Health and Executive SPA.
2. Mengetahui posisi Octopuss Men's Health and Executive SPA dimata konsumen.
3. Memberikan usulan untuk meningkatkan pelayanan jasa dari Octopuss Men's Health and Executive SPA.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan laporan Tugas Akhir ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisi latar belakang masalah yang melatarbelakangi terjadinya masalah di perusahaan. Identifikasi masalah membahas mengenai masalah-masalah lebih spesifik. Pembatasan masalah berisi mengenai batasan-batasan yang akan digunakan dalam penelitian. Perumusan masalah berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai rumusan-rumusan yang akan dijawab pada bab kesimpulan. Tujuan penelitian berisi mengenai tujuan-tujuan yang ingin dicapai dari perumusan masalah. dan sistematika penulisan berisi penjelasan mengenai bab-bab yang ada dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan Pustaka berisi tentang teori-teori mengenai hal-hal yang terkait dalam melakukan penelitian.

#### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang urutan-urutan dari penelitian yang dilakukan dari awal hingga akhir penyusunan laporan.

#### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi tentang cara pengumpulan data dalam melakukan penelitian serta hasil dari data yang dikumpulkan melalui kuesioner.

#### **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi tentang pengolahan data yang dilakukan dari data yang diperoleh dan analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan

#### **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran yang dapat diberikan peneliti.