

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam persaingan bisnis sekarang ini setiap penyedia jasa layanan harus mampu untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar dapat memuaskan pelanggan, sehingga mereka mampu untuk memenangkan persaingan dengan penyedia jasa layanan lain yang sejenis. Pelayanan tidak hanya menjadi tuntutan dari konsumen, tetapi menjadi kewajiban manajemen perusahaan untuk menjamin kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu syarat kelangsungan hidup dari suatu perusahaan atau instansi, tingginya kualitas pelayanan yang diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan pengguna jasa. Kepuasan konsumen merupakan bagian yang sangat penting dalam rangka keberhasilan suatu bisnis. Banyak perusahaan yang menyatakan bahwa tujuan utama perusahaan adalah untuk memuaskan konsumen. Banyak ragam pengungkapannya, karena kepuasan itu adalah sesuatu yang abstrak dan sulit diukur.

Seperti halnya pada jasa swalayan, konsumen akan banyak berkunjung ke suatu swalayan apabila swalayan tersebut mampu menawarkan jasa yang lebih baik seperti: keramahan pelayanan, kelengkapan barang yang ada, rasa aman dan nyaman saat berbelanja, harga yang terjangkau, sehingga mampu dijangkau untuk semua kalangan serta hal-hal lain yang menjadi pertimbangan bagi seseorang untuk datang berbelanja.

Asia Mart merupakan swalayan yang berada di jalan Darussalam, Lhokseumawe dan memiliki 28 karyawan. Seperti halnya dengan pusat perbelanjaan yang lain, Asia Mart mengedepankan kepuasan konsumen dengan menjunjung tinggi istilah “pembeli adalah raja”.

Oleh karena itu pihak manajemen Asia Mart Lhokseumawe berusaha untuk mempertahankan pelanggan dengan memenuhi semua criteria yang menjadi bahan

pertimbangan konsumen baik dari segi jasa pelayanannya atau produk yang dijual, sehingga dapat memberi kepuasan bagi konsumennya.

Kepuasan pelanggan salah satunya sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya. Kualitas pelayanannya adalah mengenai keramahan kasir terhadap pelanggan, penanganan keluhan dari konsumen, kenyamanan dan keamanan saat berbelanja, kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran serta cepat tanggap dalam melayani konsumen. Swalayan Asia Mart belum memperhatikan aspek tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari hal misalnya masih terdapat tempat parkir yang tidak luas, penyusunan barang-barang yang tidak sesuai kebutuhan konsumen sehingga membuat konsumen sulit mencari barang yang dicari, ketidaknyamanan dalam berbelanja yang disebabkan oleh pendingin ruangan yang kurang dingin, ketidakamanan saat berbelanja yang disebabkan oleh tidak ada tempat penitipan barang dan masih banyak lagi kekurangan-kekurangan yang sering kita temui.

Asia Mart Lhokseumawe menginginkan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya baik dari sisi kualitas pelayanan maupun peningkatan fasilitas-fasilitas lainnya yang dapat memuaskan konsumen. Hal itu disebabkan karena ketatnya persaingan bisnis usaha swalayan yang mengharuskan Asia Mart tetap bertahan dan memenangkan hati konsumen dengan cara memberikan kepuasan akan kualitas pelayanan kepada konsumen. Berkaitan dengan uraian diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Zone Of Tolerance*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Swalayan Asia Mart menurut hasil perhitungan menggunakan metode *Servqual*?
2. Apa saja atribut-atribut yang masih dapat diterima oleh pelanggan berdasarkan pemetaan *Zone Of Tolerance*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Swalayan Asia Mart menurut hasil perhitungan menggunakan metode *Servqual*
2. Untuk mengetahui atribut-atribut yang masih dapat diterima oleh pelanggan berdasarkan pemetaan *Zone Of Tolerance*

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang telah dilakukan untuk mahasiswa, untuk jurusan Teknik Industri, dan untuk Asia Mart itu sendiri adalah:

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat yang dapat dirasakan mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengusulkan perbaikan terhadap sistem pelayanan yang ada di Swalayan Asia Mart berdasarkan metode dan ilmu yang diperoleh saat kuliah.
2. Menambah wawasan dan pengalaman serta ilmu pengetahuan penulis saat melakukan penelitian di bidang pelayanan Swalayan Asia Mart.

2. Manfaat Bagi Jurusan Teknik Industri

Adapun manfaat bagi jurusan teknik industri adalah sebagai berikut:

1. Menambah referensi bagi Jurusan Teknik Industri mengenai kualitas pelayanan.
2. Untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman lulusan yang dihasilkan.
3. Memiliki lulusan yang dapat menjadi calon tenaga profesional di dunia kerja.
4. Memperluas wawasan setiap mahasiswa/I untuk mendapatkan pengetahuan melalui penelitian.

3. Manfaat Untuk Swalayan Asia Mart

Adapun manfaat yang dapat diberikan untuk Swalayan Asia Mart adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan usulan mengenai kualitas pelayanan sebagai salah satu bahan untuk peningkatan mutu pelayanan di Swalayan Asia Mart.
2. Dapat mengembangkan Swalayan Asia Mart dengan menerapkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Agar hasil penelitian tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan maka penelitian ini diberi batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Swalayan Asia Mart, Jalan Darussalam, Lhokseumawe.
2. Penelitian ini hanya meneliti pada sistem pelayanan di Swalayan Asia Mart.
3. Responden merupakan pelanggan swalayan Asia Mart yang sudah berbelanja di Asia Mart minimal 5 (lima) kali.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi yang diberikan penulis dalam penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Keadaan swalayan tidak berubah pada saat penelitian dilakukan
2. Penilaian yang diberikan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang ada di kuesioner adalah cerminan pendapat responden sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak tertentu.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar dapat memberikan pembahasan yang jelas serta terinci serta agar dapat melakukan analisis yang baik, maka digunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan secara ringkas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan pembahasan masalah serta yang menjadi dasar dalam pemecahan masalah, yaitu teori-teori tentang pemanfaatan dari teori metode *Service Quality* dan metode *Zone Of Tolerance* dalam pemecahan masalah konsumen.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Memuat metode-metode atau tahapan-tahapan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian secara sistematis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan hasil penelitian berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan menggunakan metode yang telah ditentukan. Pada metode penelitian telah akan diuraikan pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan instrumen penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran-saran yang dapat dikemukakan yang didasarkan pada hasil penelitian yang sehubungan dengan permasalahan yang dihadapi.