

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, peningkatan kualitas pelayanan jasa menjadi sangat krusial bagi perusahaan untuk mempertahankan serta meningkatkan pangsa pasar mereka, salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah dengan melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas jasa merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangkaian memenuhi kebutuhan pengguna jasa (Prananda et al., 2019). CV. Nugraha Cipta Raharja merupakan perusahaan yang bergerak dibidang kontraktor, sub kontraktor bekisting dan rental scaffolding. Dengan semakin meningkatnya permintaan alat kotruksi, maka perusahaan perlu melakukan pengawasan pada aspek pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Kualitas pelayanan (*Service quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*Intangiability*), bervariasi (*Variability*), tidak tahan lama (*Perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (*Inseparitibility*) (Winarno & Absror (Universitas Serang Raya), 2017).

Di CV. Nugraha Cipta Raharja, beberapa persoalan terkait sistem pelayanan dinilai belum memuaskan. Seperti ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu pengerjaan akibat banyaknya antrian pada saat menyewa. Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka

penulis terdorong untuk menyelesaikannya dengan mengambil judul Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* Di CV. Nugraha Cipta Raharja yang nantinya dapat dijadikan sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan CV. Nugraha Cipta Raharja. Mengingat kinerja (*performance*) merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari kepuasan pengguna.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Order Bulan Februari-Maret 2023

BULAN	PERIODE	JUMLAH CUSTOMER	KUANTITAS BARANG
Februari	Minggu Ke-1	3	121 Set
	Minggu Ke-2	9	184 Set
	Minggu Ke-3	4	151 Set
	Minggu Ke-4	4	25 Set
Maret	Minggu Ke-1	5	80 Set
	Minggu Ke-2	7	145 Set
	Minggu Ke-3	3	42 Set
	Minggu Ke-4	5	60 Set

Sumber: Data CV. Nugraha ipta Raharja

Dari tabel 1.1 diatas dapat diketahui data rekapitulasi order bulan februari-maret 2023 di CV. Nugraha Cipta Raharja dengan rincian sebagai berikut: minggu ke-1 jumlah customer 8 dengan total barang yang disewa sebanyak 201 set, minggu ke-2 jumlah customer 16 dengan total barang

yang disewa sebanyak 329 set, minggu ke-3 jumlah customer 7 dengan total barang yang disewa sebanyak 193 set, dan minggu ke-4 jumlah customer 9 dengan total barang yang disewa 85 set.

Penggunaan metode *Service quality (Servqual)* dianggap cukup untuk menganalisis tingkat kualitas penyedia layanan jasa karena melibatkan lima dimensi kualitas jasa. Menurut (Achmad Ariyanto 1, Renilaili, 2, 2019), terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsivines*), jaminan (*asurance*), dan empati (*emphaty*).

Adapun metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan (Lukita et al., 2020). Metode IPA merupakan metode yang digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut (Jazuli et al., 2020). Selain itu, dapat diketahui pula bahwa atribut kinerja yang buruk dan keluhan pengguna, dari situ dapat ditentukan langkah perbaikan yang direncanakan, dimulai dari atribut yang dianggap penting namun buruk kinerjanya, agar pelanggan tetap menggunakan jasa CV. Nugraha Cipta Raharja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai dasar dalam penelitian ini yaitu:

1. Atribut apa saja yang perlu dikembangkan dan diperbaiki agar kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat ditingkatkan?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan berdasarkan persepsi dan harapan di CV. Nugraha Cipta Raharja?

1.3 Batasan Masalah

Mengenai penelitian ini, penulis juga mencantumkan batasan masalah agar dalam prosesnya tidak lebih dari rencana. Beberapa batasan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Responden merupakan pelanggan pelayanan jasa persewaan di CV. Nugraha Cipta Raharja dibulan februari-maret 2023.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service quality* dan *Importance Performance Analysis*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian sendiri merupakan terjemahan dari rumusan masalah yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Menentukan atribut-atribut apa saja yang perlu dikembangkan dan diperbaiki agar kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat ditingkatkan.
2. Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan berdasarkan persepsi dan harapan di CV. Nugraha Cipta Raharja.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Akademis

Sebagai tambahan referensi, khususnya mengenai pengendalian kualitas dalam perusahaan yang dapat digunakan oleh pihak yang membutuhkan. Selain itu, juga mendorong kerjasama yang baik antara lingkungan akademik dengan lingkungan kerja.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan masukan bagi perusahaan untuk menentukan kebijakan perusahaan di masa yang akan datang.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mengimplementasikan pengetahuan yang dipelajari dalam perkuliahan.