

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia persaingan di dalam dunia bisnis semakin ketat dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi, konsumen atau pelanggan mempunyai informasi yang lengkap mengenai alternatif pilihan jasa yang akan digunakan. Sehingga terjadi persaingan antar pembisnis untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan.

Pelanggan memegang peranan penting dalam menjalankan suatu usaha jasa, agar konsumen tetap setia, hal utama yang harus dilakukan pengelola jasa usaha adalah menjaga kualitas pelayanan dengan baik dan sesuai untuk mencapai kepuasan pelanggan. Ada beberapa faktor yang membuat pelanggan terpuaskan salah satunya adalah memiliki strategi atau upaya dalam memberikan jaminan terhadap jasa yang ditawarkan dan menerapkan kualitas pelayanan sesuai dengan jasa yang ditawarkan.

Kepuasan pelanggan merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan, karena banyak manfaat dari terciptanya kepuasan pelanggan yaitu, terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan pelanggan serta membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Sehingga perusahaan harus berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama kepuasan pelanggan merupakan penentu keberhasilan kinerja dari suatu perusahaan.

Kepuasan pelanggan adalah sikap keseluruhan dari pelanggan yang diberikan atas pengalamannya dalam menerima produk atau jasa yang diberikan oleh pemberi jasa yang telah sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila proses

penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada pelanggan sesuai dengan apa yang diapresiasi pelanggan. Kepuasan pelanggan sendiri dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang harus memperhatikan lima dimensi kualitas jasa seperti sarana fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tangkap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empaty*).

Tangible yaitu bukti fisik dalam hal jasa sanggar rias pengantin fasilitas-fasilitas yang terlihat dilokasi sanggar hingga fasilitas barang-barang untuk kebutuhan pelayanan, *Reliability* yaitu dapat di andalkan dalam hal memenuhi keinginan pelanggan dan kinerja karyawan tepat, dan cepat dimiliki oleh sanggar rias pengantin, *Assurance* yaitu jaminan atau kemampuan kepercayaan yang diberikan oleh pihak sanggar rias kepada pelanggan, *Empathy* yaitu kepedulian yang dimiliki karyawan, perias, dan pengelola tentunya dalam merespon keinginan, dan kebutuhan pelanggan. *Responsiveness* yaitu daya tanggap yang dimiliki pengelola, karyawan sanggar, tenaga perias hingga orang-orang yang berperan dalam pelayanan jasa.

Upaya memenuhi kepuasan pelanggan perusahaan jasa dituntut untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan yang hampir setiap pelanggan berbeda-beda. Pembelian akan suatu jasa bergerak dalam bentuk persepsi terhadap nilai penawaran jasa tersebut. Kepuasan pelanggan dapat tercipta dari bagaimana perusahaan jasa memiliki kualitas pelayanan yang baik, dan juga memiliki fasilitas - fasilitas sesuai dengan jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan yang dimaksud merupakan kondisi dinamis berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, memenuhi dan melebihi harapan pelanggan, sehingga upaya dalam mempertahankan kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kenyataannya, kualitas pelayanan merupakan suatu penyebab umum yang alamiah untuk mempersatukan fungsi-fungsi usaha. Kualitas pelayanan sangat penting bagi kesuksesan bisnis

karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan dan perilaku nama baik perusahaan.

Salah satu bisnis usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis sanggar rias pengantin. Persaingan tersebut ditandai dengan berdirinya bisnis sanggar-sanggar rias pengantin yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau klien calon pengantin. Pelayanan dan harga yang ditawarkan pun berbeda-beda, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap bisnis sanggar rias pengantin. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau pengelola sanggar rias pengantin untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing, unggul dibanding kompetitor lainnya dan pengelola memiliki strategi menjaga kualitas pelayanan yang dimiliki sanggar rias pengantin untuk kepuasan pelanggan.

Sanggar Rias Yuli yang sudah berdiri sejak tahun 1995 yang beralamat di JL. Villa Bandung Indah No.84 RT 04 RW 26, Cileunyi Kulon, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung. Sanggar Rias Yuli ini melayani Rias Pengantin / Khitanan, Foto & Shooting, Hiburan. Dan menyewakan seperti Alat Pesta, Pelaminan, Panggung Rigging, Gaun Pengantin, Pagar Ayu, Pagar Bagus.

Berdasarkan hasil peninjauan pada Sanggar Rias Yuli peneliti menemukan permasalahan yang menyangkut pada kepuasan pelanggan, hal tersebut dapat dilihat dari indikator sebagai berikut :

1. Kesiapan untuk Merekomendasi (*Willingness To Recommend*)

Pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi dan

tidak melakukan rekomendasi kepada orang lain. Contohnya pada Sanggar Rias Yuli yang dimana beberapa dari konsumen yang menggunakan jasa sanggar ini tidak menggunakan jasa ini lagi dikarenakan hasil yang tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan terhadap Sanggar Rias Yuli.

Tabel 1

Data Konsumen pada Sanggar Rias Yuli

Periode 2020-2021

NO	BULAN	RIAS PENGANTIN		
		2019	2020	2021
1	Januari	3	-	-
2	Februari	3	-	2
3	Maret	5	3	-
4	April	4	3	-
5	Mei	6	-	-
6	Juni	7	-	-
7	Juli	9	3	3
8	Agustus	6	-	4
9	September	3	6	2
10	Oktober	3	-	-
11	November	3	-	4
12	Desember	8	2	-

Sumber : hasil wawancara tahun 2021 (data diolah peneliti)

Dari data tabel 1 dapat diketahui bahwa apabila seorang konsumen yang sudah menggunakan jasa Sanggar Rias Yuli dan melakukan rekomendasi kepada orang lain atau kepada kerabat dekatnya, maka hasil data konsumen yang ada diatas akan mengalami peningkatan setiap bulannya, tetapi tidak dengan Sanggar Rias Yuli saat ini.

2. Ketidakpuasan Konsumen

Adanya ketidak puasan konsumen terhadap jasa Sanggar Rias Yuli yang dimana konsumen merasa tidak puas dengan hasil *make-up* yang diberikan oleh pihak sanggar, mengakibatkan konsumen menjadi kecewa dan tidak menggunakan jasa Sanggar Rias Yuli lagi. (Perlu didukung oleh data/survey awal dari konsumen terkait dengan ketidakpuasan konsumen tsb)

Berdasarkan permasalahan – permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh :

1. Reliability (Kehandalan)

Kurangnya pembelajaran metode modern mengenai makeup yang sedang trend pada era sekarang, yang dimana Sanggar Rias Yuli masih menggunakan metode makeup tradisional maka memberikan dampak yang sangat berpengaruh dengan hasil pelanggan yang tidak memuaskan dan yang diharapkan.

2. Credibility (Menimbulkan Kepercayaan)

Tidak adanya jaminan atau ketertarikan untuk menggunakan jasa Sanggar Rias Yuli kepada konsumen bahwa jasa yang diberikan oleh pihak sanggar kepada konsumen akan merasa puas, dimana pada akhirnya mengakibatkan kurang percayanya konsumen akan hasil yang diberikan dari pihak sanggar.

Penelitian ini menjadi fokus penelitian adalah strategi pengelola jasa usaha sanggar rias pengantin dan yang menjadi sub fokus penelitian ini adalah strategi menjaga kualitas pelayanan dan strategi menjaga kepuasan pelanggan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian jasa

usaha sanggar rias pengantin perlu dilakukan guna memberikan informasi dan pelayanan akan tetap konsisten diberikan sesuai dengan harapan pelanggan dan juga berguna untuk pengelola sanggar rias pengantin menjaga kualitas pelayanan dan tetap dapat memberikan kepuasan pelanggan apabila terjadi kesalahan baik disengaja maupun tidak disengaja.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut strategi atau upaya apa yang dimiliki dan dilakukan pengelola sanggar rias pengantin jika terjadi permasalahan pada saat pemberian pelayanan diberikan dalam menjaga kualitas pelayanan jasa usaha sanggar rias pengantin kepada pelanggan, yang peneliti tuangkan dalam skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sanggar Rias Yuli di Kec. Cileunyi Kab. Bandung”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang diteliti adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana gambaran objek penelitian pada Sanggar Rias Yuli di Kec. Cileunyi Kab. Bandung ?
- b. Bagaimana kondisi kepuasan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Sanggar Rias Yuli di Kec. Cileunyi Kab. Bandung ?
- c. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Sanggar Rias Yuli di Kec. Cileunyi Kab. Bandung ?

- d. Hambatan-hambatan dan usaha apa saja yang dihadapi Sanggar Rias Yuli di Kec. Cileunyi Kab. Bandung dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini selain sebagai syarat ujian siding skripsi program sarjana satu (S1) bidang kajian Pemasaran Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui Bagaimana gambaran objek penelitian kualitas pelayanan pada Sanggar Rias Yuli di Kec. Cileunyi Kab. Bandung.
- 2) Untuk mengetahui kondisi kepuasan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Sanggar Rias Yuli di Kec. Cileunyi Kab. Bandung.
- 3) Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Sanggar Rias Yuli di Kec. Cileunyi Kab. Bandung.
- 4) Untuk Mengetahui hambatan dan usaha apa saja yang dihadapi Sanggar Rias Yuli di Kec. Cileunyi Kab. Bandung dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan secara teoritis dan praktis adalah sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Penelitian ini mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan strategi pengelolaan dan menjadi dasar serta tolak ukur dalam penelitian dan memperkaya wawasan kalangan akademis mengenai proses pemasaran khususnya dalam strategi pengelolaan. Sehingga penelitian ini diharapkan dapat berjalan sesuai dengan perkembangan didunia komunikasi yang semakin pesat.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna bagi :

1. Bagi Pembaca

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pembaca dapat mengetahui tentang strategi yang dilakukan pengelola jasa usaha Sanggar Rias Yuli menjaga kualitas pelayanan yang baik sehingga pembaca terutama konsumen dapat menilai dan merasakan puas dari penelitian ini.

2. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan ilmu dan teori – teori yang diperoleh selama perkuliahan dalam praktek dunia usaha, serta menambah wawasan dalam bidang kepemimpinan, pengelola khususnya tentang strategi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Sanggar Rias Yuli

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memuaskan pelanggan serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan di masa kini dan di masa mendatang demi kepuasan pelanggan.

1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, maka peneliti melakukan penelitian pada Sanggar Rias Yuli yang beralamatkan di Jl. Villa Bandung Indah No. 84 RT 04 RW 26, Cileunyi Kulon, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung.

2. Lamanya Penelitian

Lamanya penelitian dilakukan selama lima bulan terhitung dari bulan Oktober 2021 sampai dengan bulan Februari 2022.

