

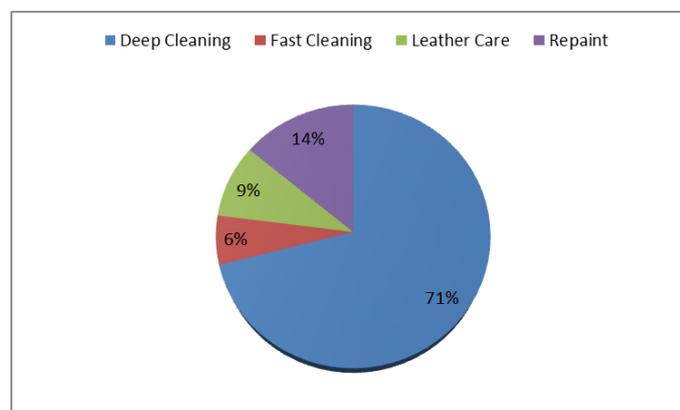
## BAB I PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

Sepatu saat ini telah menjadi bagian dari *fashion* dan menjadi tren ataupun budaya di berbagai negara (Semmelhack, 2015). Secara tradisional, sepatu dibuat dari kulit, kayu, ataupun kanvas, tetapi di tahun 2010 produsen mulai mencoba membuat sepatu berbahan karet, plastik, dan bahan-bahan lainnya yang berasal dari petrokimia (Pratt & Woolley, 2008). Banyak sepatu menggunakan bahan dasar kulit dan turunannya ataupun kanvas, sepatu yang berfungsi sebagai alat pelindung kaki dari bahaya lingkungan tentu membutuhkan perawatan yang baik sehingga memiliki masa pakai yang panjang dan tidak menimbulkan penyakit (Motawi, 2015). Perawatan untuk sepatu berbahan dasar kulit dan turunannya tidak mudah, sepatu-sepatu tersebut memerlukan perawatan ekstra sehingga tidak merusak sepatu itu sendiri (Motawi, 2015).

Sepatu memerlukan perawatan khusus dimana perawatan sepatu bisa didapatkan melalui jasa *laundry* sepatu, salah satunya adalah CV. DEF. CV. DEF adalah perusahaan yang menawarkan jasa *laundry* sepatu yang beroperasi di Bandung sejak 3 Oktober 2013. CV. DEF telah mencuci 80.995 pasang sepatu hingga saat ini. *Sneakers* sebagai salah satu jenis sepatu yang populer, memiliki penggemar khusus yang disebut sebagai *Sneakerhead*, di Indonesia ada beberapa komunitas *sneakers* antara lain IST, Vanshead.id, 3.foilID, dan CHI dimana setiap komunitas memiliki  $\pm 100.000$  anggota. Oleh karena itu CV. DEF menawarkan sebuah layanan jasa yang berfokus pada jasa *laundry* khusus alas kaki atau sepatu.

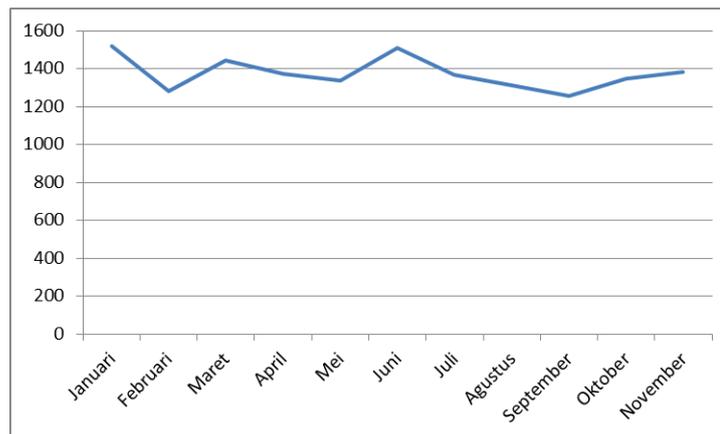
Berdasarkan *in depth interview* yang telah dilakukan terhadap *owner* CV. DEF, didapatkan data mengenai layanan apa saja yang sering digunakan dalam menggunakan layanan jasa *laundry* sepatu di CV. DEF, data yang didapatkan dari perusahaan adalah sebagai berikut:



**Gambar I.1 Pemasukan CV. DEF**  
(Sumber: Data Perusahaan, 2017)

Menurut data pada gambar I.1 di atas, diketahui bahwa 71% konsumen menggunakan jasa *deep cleaning*. Ini mengindikasikan bahwa pendapatan terbesar perusahaan di dapat dari jasa *deep cleaning*.

Pada gambar I.2 merupakan data jumlah sepatu yang dimasukkan ke CV.DEF dan menggunakan jenis layanan *deep cleaning*. Jumlah sepatu yang masuk mengalami penurunan seperti dalam gambar berikut:



**Gambar I.2 Jumlah Sepatu Dicuci Menggunakan Layanan *Deep Cleaning***  
(Sumber: Laporan Perusahaan, 2016)

Data pada gambar I.2 menunjukkan bahwa data sepatu yang dimasukkan untuk dicuci menggunakan layanan *deep cleaning* menurun.

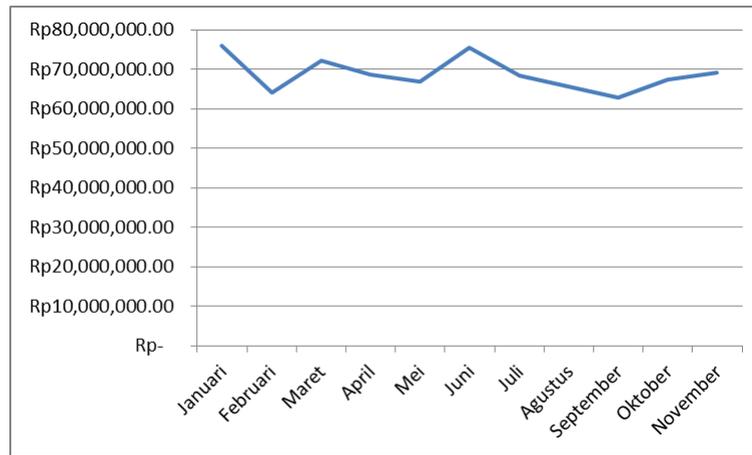
Pada tabel di bawah ini merupakan data jumlah sepatu yang dimasukkan ke CV.DEF yang menggunakan layanan *deep cleaning* pada setiap cabang di kota Bandung.

**Tabel I.1 Data Sepatu Masuk Ditiap Cabang di Kota Bandung**

Cabang	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agt	Sept	Okto	Nov
Bandung 1	387	340	379	368	357	399	356	347	339	343	332
Bandung 2	329	289	317	307	301	337	309	289	290	302	295
Bandung 3	287	222	258	243	231	289	270	261	242	221	210
Bandung 4	196	165	189	165	160	184	171	159	147	139	120
Bandung 5	189	161	178	171	168	189	162	147	131	110	109
Bandung 6	130	107	121	119	118	110	99	107	108	107	107
Bandung 7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	127	210

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa data sepatu yang dimasukkan untuk dicuci menggunakan layanan *deep cleaning*.

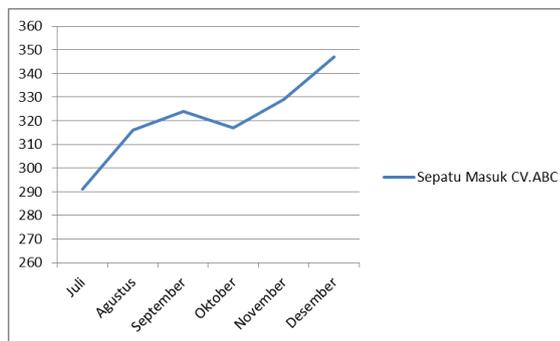
Pada gambar I.3 ditunjukkan mengenai pendapatan CV.DEF dari jasa *laundry* layanan *deep cleaning* sebagai berikut:



**Gambar I.3 Pendapatan Layanan *Deep Cleaning***  
(Sumber: Laporan Perusahaan, 2016)

Data yang ditunjukkan pada gambar I.3 pun menunjukkan bahwa pendapatan mengalami penurunan pada layanan jasa *Deep cleaning*.

Sebagai perbandingan, pada gambar di bawah diberikan perbandingan jumlah sepatu dimasukan selama periode Juli-Desember 2016 dari salah satu kompetitor CV. DEF di Kota Bandung.

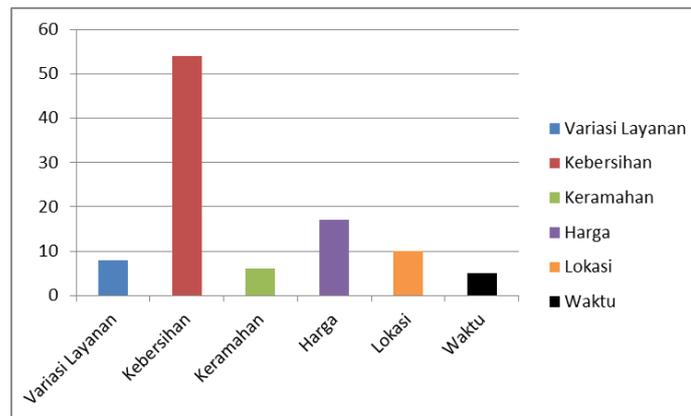


**Gambar I.4 Jumlah Sepatu Dicuci Menggunakan layanan *Deep Cleaning* CV. ABC**  
(Sumber: Laporan Perusahaan, 2017)

Bila dibandingkan dengan CV. DEF, CV.ABC yang baru beroperasi di tahun 2015, mengalami kenaikan dalam jumlah sepatu yang masuk untuk jasa *deep cleaning* periode bulan Juli-Agustus.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan mengenai *laundry* sepatu, didapatkan keluhan-keluhan konsumen yang pernah menggunakan layanan jasa *laundry* sepatu di CV. DEF, keluhan ini didapat dari 100 responden yang pernah menggunakan layanan jasa CV. DEF. Dari pengolahan data kuesioner pendahuluan, diperoleh informasi mengenai identitas diri responden secara umum. Dari hasil penyebaran kuesioner, diketahui 86 responden adalah

laki-laki dan 14 responden adalah perempuan. Untuk pilihan umur pada jawaban kuesioner terdiri dari 4 rentang yaitu 17 s.d. 21 tahun, 22 s.d. 26 tahun, 27 s.d. 31 tahun, dan > 31 tahun.



**Gambar I.5 Keluhan Konsumen CV. DEF**  
(Sumber: Penelitian Pendahuluan, 2017)

Dari data pada gambar I.4, 54% konsumen CV. DEF mengeluhkan tentang hasil kebersihan dari perusahaan.

Munculnya berbagai jasa *laundry* sepatu membuat konsumen menjadi lebih selektif dalam memilih perusahaan jasa *laundry* sepatu, dimana pada akhirnya mengharuskan para pemilik jasa *laundry* mengetahui atribut-atribut apa yang diinginkan oleh konsumen. Berdasarkan permasalahan pada gambar I.2, I.3 dan I.5, dimana menurunnya sepatu yang dimasukan dan jumlah pendapatan yang semakin menurun, serta keluhan-keluhan para konsumen dimana 54% mengeluhkan mengenai kebersihan dari layanan CV. DEF, maka untuk memberikan kepuasan serta dapat bersaing dengan jasa *laundry* sepatu lainnya perlu dilakukan analisis kebutuhan layanan dengan memperhatikan seluruh kebutuhan konsumen yang belum terpenuhi ekspektasinya. Penggalan kebutuhan pengguna ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga sesuai dengan keinginan penggunan. Ini merupakan langkah awal dalam meningkatkan kualitas yang dimiliki oleh CV.DEF.

## **I.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka untuk mengetahui kebutuhan konsumen CV. DEF perlu dilakukan penggalan identifikasi atribut kebutuhan bagi konsumen, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai keinginan pengguna. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak digunakan metode integrasi antara *service quality* dengan metode KANO. Integrasi antara *service quality* dan metode KANO merupakan model yang dapat mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Izwaan, 2012). Berikut adalah permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini:

1. Apa saja atribut kebutuhan konsumen layanan jasa *laundry* sepatu CV. DEF berdasarkan dimensi *service quality*?
2. Apa saja klasifikasi atribut kebutuhan konsumen layanan jasa *laundry* sepatu CV. DEF berdasarkan kategori KANO?
3. Apa saja atribut kebutuhan yang perlu untuk dipertahankan, diprioritaskan, dan ditingkatkan berdasarkan hasil dari integrasi *service quality* dan KANO?
4. Apa saja atribut kebutuhan konsumen yang diprioritaskan dan ditingkatkan sebagai *True Customer Needs* layanan jasa *laundry* sepatu CV. DEF?

## **I.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kebutuhan konsumen layanan jasa *laundry* sepatu CV. DEF berdasarkan dimensi *service quality*.
2. Mengetahui klasifikasi atribut kebutuhan konsumen layanan jasa *laundry* sepatu CV. DEF berdasarkan kategori KANO.
3. Menentukan atribut kebutuhan yang perlu untuk dipertahankan, diprioritaskan dan ditingkatkan berdasarkan hasil dari integrasi *service quality* dan KANO.
4. Mengetahui atribut kebutuhan konsumen yang diprioritaskan dan ditingkatkan sebagai *True Customer Needs* layanan jasa *laundry* sepatu CV. DEF

#### **I.4. Batasan Masalah**

Perumusan batasan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan di sekitaran toko CV.DEF yang tersebar di Kota Bandung.
2. Penelitian hanya dilakukan terhadap konsumen yang masih menggunakan dan konsumen yang pernah menggunakan jasa CV.DEF sebagai responden.
3. Penelitian ini dilakukan pada periode bulan Juli - September 2017
4. Penelitian hanya sampai tahap rumusan dan pemberian rekomendasi tidak sampai tahap implementasi.

#### **I.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah

1. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai masukan untuk mengetahui kebutuhan konsumen mana yang harus diprioritaskan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan untuk merancang pelayanan jasa *laundry* sepatu.
3. Atribut yang menjadi kelebihan dan kekurangan dapat diketahui melalui penelitian ini, dan menjadi masukan atau referensi bagi perusahaan untuk melakukan pengembangan yang lebih lanjut.

#### **I.6. Sistematika Penulisan**

Pada tugas akhir ini sistematika penulisan akan dibagi ke dalam bab-bab sebagai berikut:

##### **Bab I :Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini akan memberikan gambaran umum penelitian dalam penulisan tugas akhir ini.

##### **Bab II :Tinjauan Pustaka**

Bab ini akan membahas mengenai teori-teori dasar, model penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini serta pengembangan hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini. Dalam bab ini akan terdapat pembahasan teori mengenai peningkatan kualitas pelayanan.

##### **Bab III :Metode Penelitian**

Dalam bab ini pula dijelaskan langkah-langkah secara terperinci. Bab ini akan membahas mengenai kerangka pemikiran, model penelitian, operasional variabel, pengumpulan data, pemilihan sampel, serta teknik pengujiannya.

#### **Bab IV :Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini memuat hasil dari langkah-langkah yang berupa proses pengumpulan data. Proses pengumpulan data berupa penyusunan atribut penelitian dan pengumpulan data kuesioner.

#### **Bab V :Analisis Data dan Rekomendasi**

Bab ini akan membahas tentang analisis dan penjelasan mengenai data yang digunakan, dan hasil pengujian dari Bab IV. Pada bab ini juga diberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan

#### **Bab VI :Kesimpulan dan Saran**

Bab ini akan berisi kesimpulan dari hasil analisis, hasil pengujian terhadap model, kemudian menjabarkan keterbatasan-keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini serta saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya maupun pihak-pihak yang terkait.