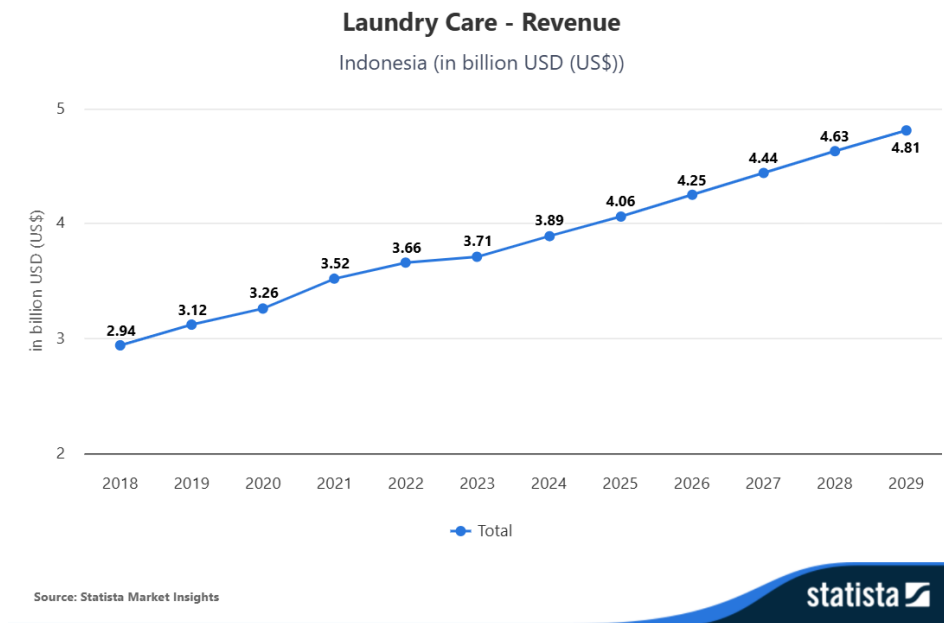


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Berdasarkan data yang diperoleh dari Statista, di Indonesia pada tahun 2024 untuk jumlah prediksi *revenue* pasar *laundry* sebanyak 3.89 USD atau setara dengan 65.4 triliun rupiah dan jumlahnya terus meningkat tiap tahun. Data ini menunjukkan bahwa jasa cuci sepatu mengalami kenaikan *revenue* dan berpotensi meningkat signifikan tiap tahunnya. Data *revenue* ditunjukkan pada gambar I.1.

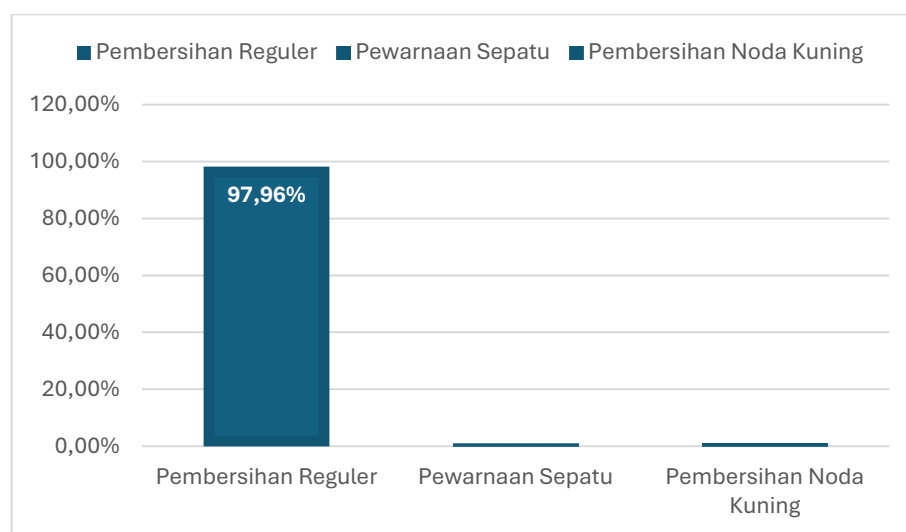


Gambar I-1 Statistik *Revenue Laundry Care*
(Sumber: Statista)

Data pada gambar I-1 menunjukkan kenaikan tiap tahun yang cukup menjanjikan bagi perusahaan yang bergerak di bidang *Laundry Care*. Salah satu penyedia jasa tersebut adalah Wasbarn. Washbarn adalah usaha *laundry* sepatu yang beroperasi di Manado sejak bulan Juli 2022. Jasa sepatu yang ditawarkan adalah pembersihan reguler, pewarnaan sepatu, dan pembersihan noda kuning. Pembersihan reguler merupakan layanan penghilangan kotoran dan noda sepatu secara menyeluruh, sedangkan pewarnaan adalah layanan untuk mengecat ulang sepatu, dan *unyellowing treatment* adalah layanan menghilangkan noda kuning pada sepatu. Perusahaan melakukan pemasaran jasa mereka melalui sosial media yaitu Facebook dan juga Instagram.

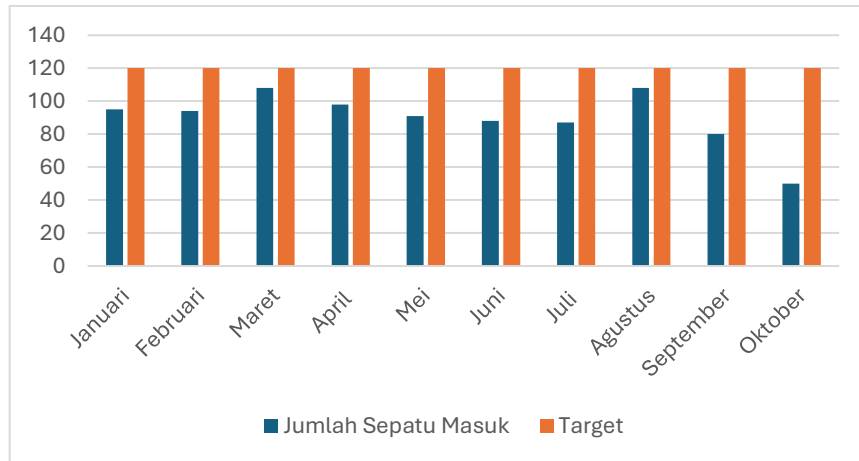
Saat ini sepatu sudah menjadi kegemaran jutaan orang di seluruh dunia dan tampaknya melampaui jenis kelamin, usia, dan kondisi sosial ekonomi (Semmelhack, 2015). Umumnya sepatu memiliki bahan dasar kulit dan variasinya, atau kanvas. Beberapa jenis sepatu tertentu membutuhkan perawatan khusus, dan hal ini membuka peluang bagi jasa laundry sepatu (Latifah dkk., 2018).

Berdasarkan *interview* yang dilakukan dengan pemilik Washbarn, didapatkan data mengenai layanan apa saja yang sering digunakan pada jasa layanan *laundry* sepatu Washbarn, data yang didapatkan ditunjukkan pada gambar I-2.



Gambar I-2 Pemasukan Washbarn
(Sumber: *Interview Owner*)

Menurut data pada gambar I-2 di atas, diketahui bahwa 98% sepatu yang masuk ke Washbarn menggunakan layanan pembersihan reguler. Dapat dilihat bahwa pendapatan terbesar perusahaan berasal dari layanan pembersihan reguler. Selanjutnya dilakukan perhitungan jumlah sepatu yang masuk ke Washbarn dan jumlah target perbulan.



Gambar I-3 Penjualan Washbarn 2024
(Sumber: Washbarn (2024))

Data pada gambar I-3 menunjukkan bahwa jumlah sepatu yang menggunakan jasa Washbarn mulai Januari 2024 sampai Oktober 2024 menurun. Target yang diberikan oleh pemilik Washbarn adalah sebanyak 120 sepatu setiap bulannya, dengan tujuan untuk menghasilkan keuntungan dan juga menutup biaya operasional yang ada.

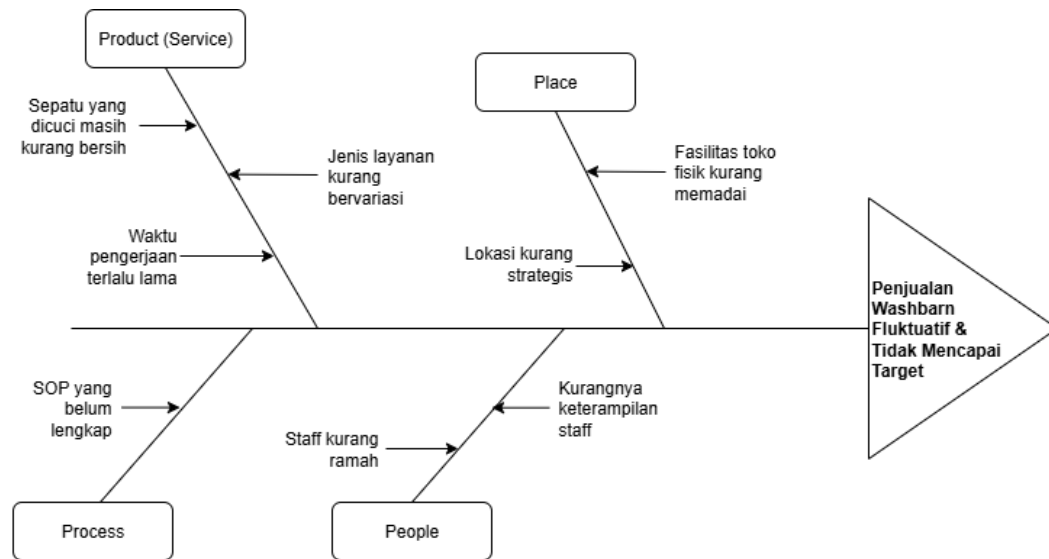
Berdasarkan hasil analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan penjualan yang fluktuatif pada Washbarn, dilakukan survei untuk mengetahui keluhan-keluhan konsumen terhadap jasa laundry sepatu Washbarn. Survei ini diberikan 30 responden yang pernah menggunakan layanan jasa Washbarn. Dari pengolahan data pendahuluan ditentukan klasifikasi usia dalam 4 rentang yaitu 17 s.d 21 tahun, 22 s.d 26 tahun, 27 s.d 31 tahun, dan lebih dari 31 tahun.

Tabel I-1 Hasil Survei Keluhan

Jenis Keluhan	Rata-Rata Penilaian
Kebersihan	3.1/4
Waktu	2.5/4
Harga	3.2/4
Lokasi	2.4/4
Variasi	2.4/4

Data pada tabel I-1 menunjukkan bahwa berdasarkan *skala likert* yang digunakan dalam survei, lokasi yang strategis dan variasi layanan menjadi hal yang paling

diperhatikan oleh konsumen yaitu dengan nilai rata-rata 2.4 dari 4. Analisis mengenai akar permasalahan ditunjukkan pada gambar I-3 berikut ini.



Gambar I-4 Diagram *fishbone* Washbarn Laundry

Pada diagram *fishbone* di atas terdapat empat penyebab utama yaitu *Product*, *Place*, *Process* dan *People*. Gambar I.4 menunjukkan akar permasalahan yang menjadi penyebab permasalahan utama Washbarn yaitu pendapatan fluktuatif dan tidak tercapainya target bulanan. Pada aspek Produk yaitu jasa, sepatu yang dicuci dinilai masih kurang bersih, jenis layanan yang kurang bervariasi, dan juga waktu pengerjaan tergolong lama sehingga berdampak pada tingkat kepuasan konsumen. Pada aspek *place* atau lokasi, sebagian besar responden menunjukkan bahwa lokasi Washbarn kurang strategis serta fasilitas toko fisik yang ada kurang memadai. Aspek proses menunjukkan bahwa SOP yang ada belum lengkap. Pada aspek *people* menunjukkan kurangnya keterampilan dan keramahan staff.

Berdasarkan permasalahan yang ditunjukkan pada gambar I-1, I-2, I-3, I-4 dan tabel I-1, yaitu menurunnya jumlah sepatu yang masuk dan keluhan konsumen terkait layanan, sehingga dilakukan analisis perancangan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan Washbarn. Dalam penelitian ini digunakan metode *Service Quality* dan Model Kano untuk mengidentifikasi atribut kebutuhan apa saja yang perlu ditingkatkan sebagai upaya memperbaiki kualitas jasa. *Service Quality* digunakan untuk mengukur kualitas suatu produk dengan memahami ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap suatu produk atau jasa (Tan

& Pawitra, 2001). Sedangkan Model Kano adalah metode yang digunakan untuk mengkategorikan atribut-atribut produk atau jasa untuk memahami kebutuhan pelanggan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan (Mikulić & Prebežac, 2011).

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penurunan pendapatan dan penilaian yang rendah dari pelanggan terhadap beberapa aspek jasa. Sehingga rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Atribut kebutuhan apa saja yang perlu ditingkatkan berdasarkan integrasi *Service Quality* dan Model Kano untuk memperbaiki kualitas layanan Washbarn sebagai upaya agar penjualan Washbarn mencapai target serta penjualan tidak fluktuatif?

I.3 Tujuan Penelitian

Setelah perumusan masalah, maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen layanan jasa *laundry* sepatu Washbarn serta menentukan atribut yang perlu ditingkatkan berdasarkan integrasi *Service Quality* dan Model Kano, untuk meningkatkan kualitas layanan, sebagai upaya agar penjualan Washbarn mencapai target, dan menghindari penjualan yang fluktuatif.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini bagi Washbarn adalah :

1. Hasil dari penelitian dapat dijadikan sebagai masukan bagi Washbarn untuk mengetahui atribut kebutuhan konsumen yang harus ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap perusahaan.
2. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan perancangan pelayanan *laundry* sepatu Washbarn.

I.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir

Permasalahan yang muncul pada Tugas Akhir ini memiliki batasan dan asumsi sebagai berikut:

1. Data internal yang diberikan berupa data pendapatan Washbarn pada periode Januari 2024 hingga Oktober 2024.

2. Responden kuesioner Tugas Akhir adalah konsumen Washbarn yang sudah menggunakan jasa layanan *laundry* setidaknya dua kali.
3. Tugas akhir ini hanya sampai pada tahap perumusan dan rekomendasi perbaikan atribut kebutuhan berdasarkan *True Customer Needs*, tidak sampai tahap implementasi.

I.6 Sistematika Laporan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang dibuatnya penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan manfaat penelitian yang diperoleh.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini diisi dengan literatur yang relevan dengan permasalahan yang ada pada penelitian, dan pemilihan metode yang digunakan pada penelitian, serta penjelasan terkait metode yang terpilih.

BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH

Pada bab ini dijelaskan mengenai proses atau langkah-langkah konseptual untuk menunjang penelitian yang terperinci. Tahap-tahap tersebut meliputi pengumpulan data, perancangan solusi, verifikasi, dan proses validasi.

BAB IV PENYELESAIAN PERMASALAHAN

Pada bab ini berisi proses pengumpulan dan pengolahan data, pengujian, proses perancangan solusi untuk *Laundry Sepatu Washbarn*, serta verifikasi hasil perancangan solusi.

BAB V VALIDASI, ANALISIS HASIL, DAN IMPLIKASI

Pada bab ini dilakukan analisis terhadap hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah diperoleh, sehingga dapat menentukan rekomendasi perbaikan yang sesuai terhadap *Laundry Sepatu Washbarn*.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab VI berisi mengenai kesimpulan dan juga saran bagi *Laundry Sepatu Washbarn* dan saran untuk penelitian selanjutnya.