

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan di era globalisasi dan informasi baik untuk perusahaan yang bermain di pasar domestik atau merambah ke pasaran internasional sangat ketat. Perusahaan jasa pelayanan yang ingin berkembang dan ada terus di pasar harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya disamping barang dan jasa yang bermutu baik, harga yang lebih murah, serta penyerahan barang atau jasa yang lebih cepat dibandingkan dengan pesaingnya. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja layanan yang diterima dengan kinerja layanan yang diharapkannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dengan kinerja layanan. Jika kinerja layanan di bawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Jika kinerja layanan sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan (Azrullah, Prasetyo and Indrawati, 2020).

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu titik ukur dari perkembangan suatu perusahaan atau instansi. Hal tersebut dapat dinilai dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mendapatkan kepercayaan konsumen, diperlukan pelayanan yang baik. Ini penting mengingat berbagai kegiatan bisnis bermuara pada trust yang harus dijaga serta dinamika pasar yang terus berkembang ditambah persaingan bisnis yang terus meningkat dengan hadirnya *competitor* yang menawarkan pelayanan yang lebih baik (Indrajaya, 2018).

Pelayanan kepada pelanggan merupakan luaran dari perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Salah satu cara agar bisa bertahan di dunia persaingan bisnis ini ialah peningkatan kualitas sebagai upaya memenuhi keinginan pelanggan. salah satu kunci keberhasilan dalam persaingan bisnis adalah mutu pelayanan yang tinggi. Mutu pelayanan yang bagus menunjukkan produktivitas dan kemampuan menghasilkan kepuasan pelanggan yang merupakan tingkat perasaan atas kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapan yang dimilikinya. Perusahaan dapat dibilang sukses apabila memiliki kepekaan terhadap keinginan pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas, nyaman, dan loyal terhadap perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan mutu pelayanan suatu perusahaan. Peningkatan jumlah konsumen sebaiknya diikuti dengan peningkatan pelayanan yang dapat mendorong hubungan yang kuat antara konsumen dengan perusahaan. Hubungan tersebut dalam jangka panjang akan berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan dan meminimalkan ketidaknyamanan konsumen (Anindya and Mindhayani, 2021).

Niza Photography bergerak dalam bidang jasa pemotretan didalam maupun di luar ruangan yang berlokasi di Jl. Raya Serdang Desa Serang IA, Kec. Tanjung Bintang, Lampung Selatan. Niza Photography. sudah berdiri selama 7 tahun dari tahun 2015 sampai dengan sekarang. Jasa *event* yang terdapat pada Niza Photography berupa *wedding*, *prawedding*, khitanan, *baby shoot* dan tunangan. Niza Photography lebih sering menerima bidang kerja di bagian *wedding* atau pernikahan. Berdasarkan hasil wawancara kepada Niza Photography terhadap pelayanan kepuasan pelanggan masih dilakukan secara manual yaitu pelanggan melakukan penilaian melalui *testimony* atau pesan yang disampaikan

menggunakan media social pelanggan. Berdasarkan proses tersebut terkadang pihak Niza Photography tidak mengetahui bagian mana yang memuaskan atau tidak memuaskan pelanggan sesuai kualitas yang diberikan sehingga pihak Niza Photography tidak dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Masalah lain yaitu pada tingkat persaingan dikarenakan sudah banyak studio baru maka pihak Niza Photography harus melakukan pelayanan yang lebih baik. Namun Niza Photography belum memiliki sumber daya yang mampu menganalisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga Niza Photography kesulitan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Solusi permasalahan yang dihadapi Niza Photography maka akan dibangun sistem penilaian pelayanan pelanggan pada Niza Photography dapat dilakukan dengan beberapa cara diantaranya dengan menggunakan *customer satisfaction index* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa dan dianalisis model *service quality* (SERVQUAL) dengan melihat pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa. Melalui penelitian ini maka Niza Photography dapat bersaing dengan jasa foto lain dengan menerapkan kualitas layanan untuk memuaskan pelanggan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana merancang dan membangun sistem penilaian

pelayanan pelanggan menggunakan *customer satisfaction index* dan *service quality* pada Niza Photography?.”

1.3. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan dan sasaran. Tujuan dalam penelitian adalah ”merancang dan membangun sistem penilaian pelayanan pelanggan dengan penerapan *customer satisfaction index* dan *service quality* pada Niza Photography agar dapat bersaing dengan jasa *wedding* lain dengan menerapkan kualitas layanan untuk memuaskan pelanggan.”

1.4. Batasan Masalah

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu memiliki batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian yang dilakukan untuk menilai terhadap kualitas pelayanan.
2. Sistem yang dibangun untuk penilaian pelanggan yang melakukan jasa pada Niza Photography
3. Analisis data hasil kuesioner menggunakan *Customer Satisfaction Index*
4. Analisis *service quality* menggunakan model SERVQUAL.
5. Metode pengembangan sistem menggunakan *extreme programming*

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Membantu Niza Photography memberikan pelayanan yang baik
2. Dapat memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.
3. Dapat melakukan proses perbaikan pelayanan pada Niza Photography

4. Memberikan kemudahan pada Niza Photography dalam mendapatkan penilaian hasil pelayanan.