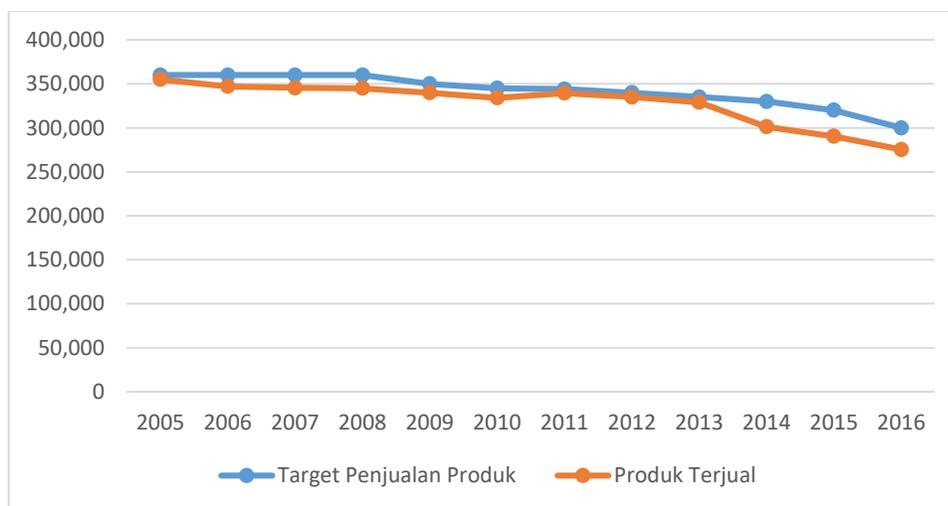


## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

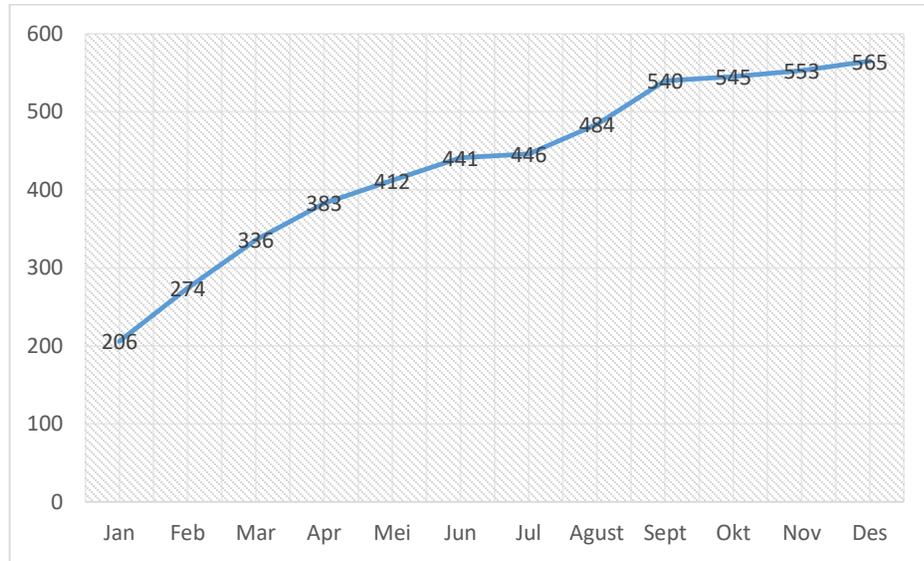
Pabrik genteng RHM Sokka merupakan salah satu industri yang bergerak dalam bidang manufaktur genteng dari tanah liat yang berlokasi di desa Kedawung, Pejagoan, Kebumen, Jawa Tengah. Pabrik genteng RHM Sokka mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang bahwa konsumen memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pabrik genteng RHM Sokka untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pabrik genteng RHM Sokka dalam memberikan pelayanan supaya bisa meningkatkan jumlah penjualan sehingga bisa meningkatkan profit adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan antara pelanggan atau bukan dan menciptakan pelayanan yang merata kepada seluruh konsumen pabrik genteng RHM Sokka.

Berdasarkan data target penjualan produk dengan produk terjual pabrik genteng RHM Sokka mengalami penurunan di setiap bulannya. Data target penjualan dan produk terjual dari tahun 2005 sampai 2016 dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Target Penjualan Produk Dengan Produk Terjual Genteng RHM Sokka Tahun 2005 Sampai 2016 (Sumber: Data internal pengelola RHM Sokka, 2016)

Sedangkan menurut Badan Pusat Statistika Kabupaten Kebumen pada tahun 2016, pembangunan rumah yang menggunakan atap dari genteng Sokka di Kebumen mengalami peningkatan yang tinggi.



Gambar 1.2 Pembangunan Rumah Tahun 2016 (Sumber: Badan Pusat Statistika Kabupaten Kebumen)

Dapat diketahui bahwa data jumlah target penjualan dan produk terjual pada pabrik genteng RHM Sokka mengalami kesenjangan dengan data Badan Pusat Statistika Kabupaten Kebumen tahun 2016 tentang pembangunan rumah yang menggunakan atap dari genteng Sokka. Jika dicermati dari hasil wawancara, tidak ada satupun keluhan tentang kualitas produk, yang ada adalah tentang pelayanan yang diberikan pabrik genteng RHM Sokka, hal ini dapat diketahui dari daftar keluhan pelanggan berdasarkan hasil wawancara kepada 8 pelanggan. Untuk mempermudah membaca hasil wawancara, penulis merekapkan jawaban berdasarkan unsur manajemen yang terkenal dengan 5M diantaranya adalah *Man, Methods, Material, Money, Machines* (Harrington Emerson dalam Phiffner John F. dan Presthus Robert V., 1960) dalam bentuk tabel berikut ini.

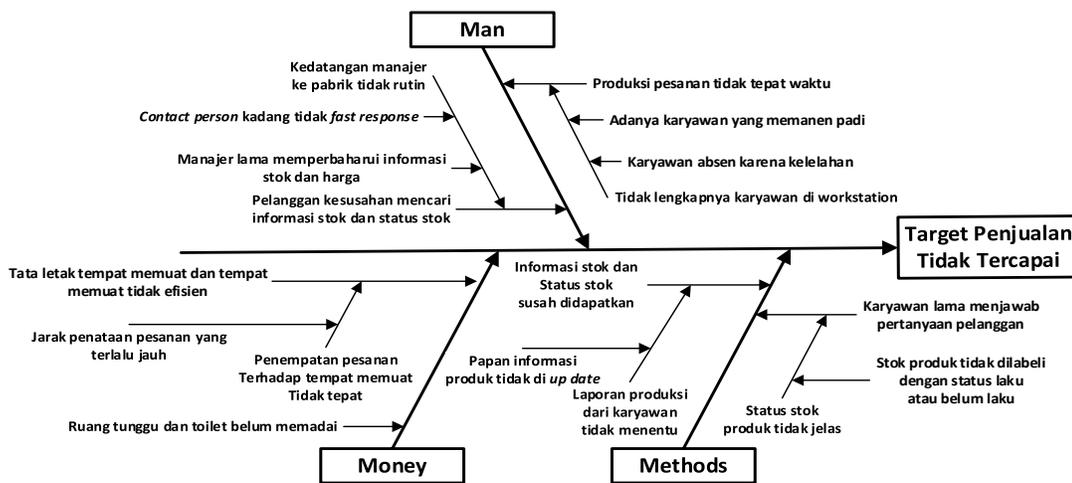
Tabel 1.1 Rekap Hasil Wawancara Dengan Pelanggan

Unsur Manajemen	Jawaban wawancara	Inisial Responden	Persentase Jawaban
<i>Man</i>	Karyawan belum cepat dalam melayani dan solutif	KH, OS, BB, AR, KN, DS, HR	87.5%
	Adanya kontak yang <i>fast response</i>	KH, OS	25.0%
	Karyawan diusahakan cepat dalam melakukan pelayanan	KH, OS, BB, AR, KN, SM, HR	87.5%
	Interaksi antara karyawan dengan konsumen harus baik	KH, OS, BB, KN, SM, HR	75.0%
	Karyawan sudah ramah	BB, KN, HR	37.5%
	Rencana produksi harus tepat waktu	KH, AR, SM, DS,	50.0%
<i>Methods</i>	Hasil pembakaran baik	KH, BB, AR, KN, DS, HR	75.0%
	Menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	KH, BB, SM, DS, HR	62.5%
	Pilihan transaksi pembayaran sudah baik	OS, SM, AR, KN	50.0%
<i>Materials</i>	Varian genteng sudah cukup lengkap	KH, BB, DS	37.5%
<i>Money</i>	Ketersedian ruang parkir truk untuk memuat genteng belum nyaman	KN, OS, BB, HR	50.0%
	Adanya ruang tunggu yang nyaman	KH, OS, BB, DS	50.0%
	Tersedianya toilet yang nyaman	BB, SM, DS	37.5%
<i>Machines</i>	Spesifikasi mesin cetakan yang dimiliki baik	DS	12.5%

Delapan responden dirasakan sudah cukup untuk menggali keluhan yang selama ini perlu diketahui oleh pihak pabrik genteng RHM Sokka karena dari ke delapan responden tersebut sudah tidak lagi menghasilkan jawaban/informasi baru hal ini mengacu pada Lincoln dan Guba (1985) yang menganjurkan cara pemilihan subyek tineliti sampai pada titik jenuh (*point of redundancy*). Artinya, jumlah responden/informan ditentukan oleh pertimbangan-pertimbangan informasional. Jika tujuannya adalah memaksimalkan informasi, maka pemilihan subyek tineliti diakhiri

manakala tidak ada lagi informasi baru yang diperoleh dari penambahan responden/informan. Dengan kata lain, “kejenuhan” (*redundancy*) merupakan kriteria utama dalam penentuan jumlah subyek tineliti.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak ditemukan lagi jawaban responden mengenai keluhan yang lainnya, sehingga 8 responden untuk wawancara dianggap sudah cukup untuk mewakili keluhan keseluruhan pelanggan pabrik genteng RHM Sokka. Untuk mempermudah dalam menemukan akar masalah tidak tercapainya target penjualan produk pabrik genteng RHM Sokka, berikut adalah *fishbone diagram* yang menggambarkan penyebab tidak tercapainya target penjualan produk berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan dan mandor pabrik.



Gambar 1.3 Penyebab Tidak Tercapainya Target Penjualan Produk

Berdasarkan Gambar 1.3 terdapat 3 faktor yang menimbulkan tidak maksimalnya kualitas layanan pabrik genteng RHM Sokka seperti pada faktor *money* yang mempengaruhi fasilitas fisik pabrik, faktor *man* yang mengenai kinerja karyawan, dan faktor *methods* mengenai sistem yang belum baik sehingga menimbulkan ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pabrik genteng RHM Sokka pada saat ini. Untuk itu, pabrik genteng RHM Sokka perlu menindaklanjuti akar permasalahan pada layanannya berdasarkan dari keluhan pelanggan guna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, karena hal ini sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan proses produksi pabrik genteng RHM Sokka kedepannya.

Dari salah satu penelitian yang sudah dilakukan mengenai kualitas layanan seperti yang dilakukan oleh Devita Widya Ariyanti yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada Pizza Hut Di Solo” pada tahun 2014. Maka dari itu apabila kualitas layanan jasa pada pabrik genteng RHM Sokka ditingkatkan, hal itu dapat membantu meningkatkan jumlah penjualan genteng RHM Sokka sehingga dapat memenuhi target penjualan yang telah ditetapkan.

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah *Service Quality* dan Model Kano dimana kedua metode ini merupakan alat yang tepat untuk mengukur kualitas layanan yang dapat digunakan untuk menganalisa penyebab dari permasalahan layanan dan mengerti bagaimana kualitas layanan dapat diperbaiki setelah dikategorikan berdasarkan seberapa baik produk/jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 1995). Kemudian sebagai tahap rekomendasi dari tujuan penelitian ini adalah perancangan *service blueprint* layanan jasa pabrik genteng RHM Sokka sebagai suatu gambar atau peta yang secara akurat menggambarkan sistem jasa pabrik genteng RHM Sokka sedemikian rupa sehingga setiap karyawan dapat memahami dan melaksanakannya secara objektif, terlepas dari apapun peranan maupun sudut pandang individualnya (Zeithaml & Bitner, 2003).

## **I.2 Rumusan Masalah**

Pabrik genteng RHM Sokka membutuhkan rancangan *Service Blueprint* Layanan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa. Pertanyaan yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja atribut kebutuhan yang perlu dipertahankan, ditingkatkan dan dikembangkan berdasarkan hasil integrasi *Service Quality* dan Kano?
2. Apa saja atribut kebutuhan layanan jasa pabrik genteng RHM Sokka berdasarkan pada dimensi Kano?
3. Bagaimana rancangan *Service Blueprint* layanan jasa yang baik bagi pabrik genteng RHM Sokka guna untuk meningkatkan kualitas layanan jasa kepada pelanggan?

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

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menentukan atribut kebutuhan dan klarifikasi atribut kuat dan lemah terhadap layanan jasa pabrik genteng RHM Sokka berdasarkan pada dimensi *service quality*.
2. Menentukan atribut kebutuhan layanan jasa pabrik genteng RHM Sokka berdasarkan pada dimensi Kano.
3. Menentukan atribut kebutuhan yang perlu dipertahankan, ditingkatkan dan dikembangkan berdasarkan hasil integrasi *Service Quality* dan Kano untuk mengetahui upaya-upaya yang bisa direkomendasikan untuk merancang layanan jasa pabrik genteng RHM Sokka.
4. Merancang *Service Blueprint* layanan jasa sebagai rekomendasi bagi pabrik genteng RHM Sokka.

### **I.4 Batasan Penelitian**

Agar penelitian tidak menyimpang dari topik pembahasan dan memperjelas ruang lingkup penelitian, adapun batasan penelitian ini adalah:

1. Penelitian menggunakan dimensi *service quality* pada RHM Sokka dan mengacu pada dimensi yang di gunakan pada bisnis Jasa
2. Penelitian yang dilakukan adalah hanya sampai pada tahap rekomendasi perancangan *service blueprint* layanan jasa pada pabrik genteng RHM Sokka.
3. Sasaran responden adalah pelanggan pabrik genteng RHM Sokka.

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

Berikut adalah beberapa manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini:

1. Dapat membantu mengidentifikasi *voice of customer* (VoC) yang perlu dipenuhi dan diperbaiki untuk merekomendasikan rancangan *service blueprint* layanan jasa pabrik genteng RHM Sokka.
2. Dapat dijadikan referensi dalam memformulasikan perancangan *service blueprint* layanan jasa RHM Sokka berdasarkan kebutuhan pelanggan.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I       Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II       Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan hasil-hasil penelitian terdahulu. Bagian kedua membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian.

### **Bab III      Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan metodologi yang menjadi panduan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian secara rinci. Bab ini terdiri dari dua sub bab yaitu model konseptual dan pemecahan masalah.

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

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

### **Bab V       Analisis dan Rekomendasi**

Bab ini memuat analisis dari data yang telah diolah dan kemudian disusun rekomendasi rancangan perbaikan layanan jasa menggunakan metode *service blueprint* yang tepat bagi pabrik genteng RHM Sokka.

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

Bab ini memuat kesimpulan dari penelitian yang menjawab tujuan penelitian. Rumusan *service blueprint* pabrik genteng RHM Sokka yang telah terverifikasi kemudian disajikan pada bab ini. Disamping itu, disajikan pula saran-saran bagi penelitian selanjutnya yang merupakan kelemahan dari penelitian ini.