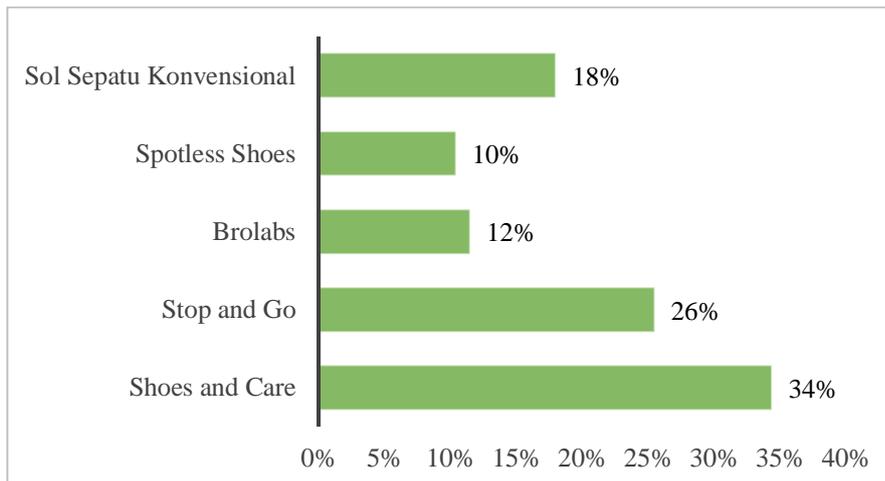


Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

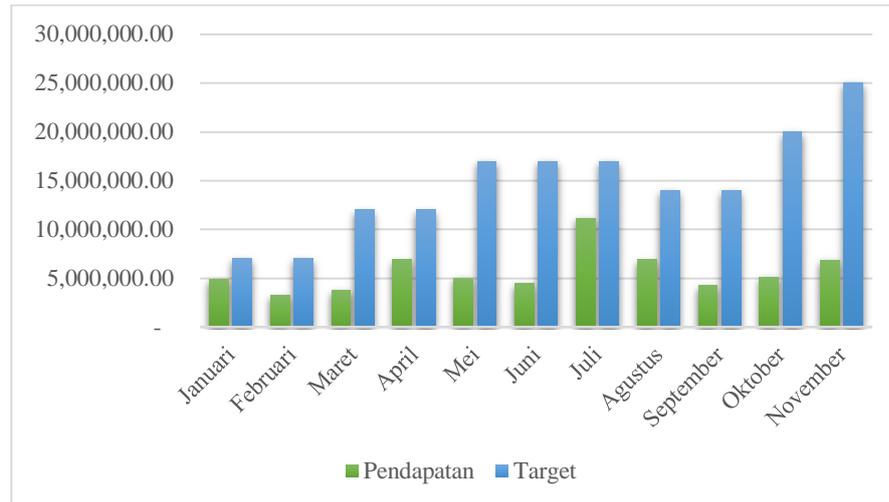
Brolabs adalah salah satu inovasi dari perusahaan sepatu Bro.do berupa fasilitas untuk mencuci dan memperbaiki sepatu. Brolabs awalnya hanya berada di Bro.do *Store* Bandung dan sekarang sudah mempunyai beberapa cabang yang berlokasi di Jakarta. Brolabs bergerak di bidang usaha untuk memperbaiki dan mencuci sepatu dengan *tagline* yang dimilikinya, yaitu: *Cleaning, Repair, Repaint, Stronger than Dirt*. Brolabs dapat memperbaiki dan mencuci semua jenis sepatu dan tidak terbatas hanya untuk sepatu dengan merk Bro.do. Brolabs juga melayani pelanggan yang ingin melakukan cat ulang sepatu.

Banyaknya kompetitor di bidang yang sama dengan Brolabs memberikan dampak, salah satunya terhadap jumlah pelanggan yang menggunakan jasa Brolabs seperti yang dapat dilihat pada Gambar I.1 Pengguna Jasa Reparasi Sepatu. Jumlah pelanggan didapat berdasarkan hasil survei pendahuluan dengan melakukan penyebaran *online form*. Pertanyaan dalam *form* dapat dilihat pada Lampiran A.



Gambar I.1 Pengguna Jasa Reparasi Sepatu
(sumber: Survei Pendahuluan *Online Form*)

Rendahnya jumlah pelanggan yang menggunakan Brolabs juga memberikan pengaruh terhadap jumlah pendapatan, karena berdasarkan hasil wawancara dengan Brolabs, pihaknya menyatakan bahwa belum bisa untuk mencapai target pendapatan di setiap bulannya, seperti yang dapat dilihat pada Gambar I.2 yang menunjukkan pendapatan Brolabs.



Gambar I.2 Pendapatan Brolabs
(sumber: Data Brolabs, 2017)

Dapat dilihat pada Gambar I.2, bahwa pendapatan yang diperoleh Brolabs dari bulan Januari-November terbilang fluktuatif dan belum pernah mencapai target yang ditentukan.

Untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana tanggapan pelanggan terhadap Brolabs sebagai salah satu usaha yang bergerak dalam bidang perbaikan sepatu, maka dilakukan survei pendahuluan. Survei ini ditujukan untuk responden laki-laki dan perempuan yang sudah pernah menggunakan jasa Brolabs sebelumnya dengan menggunakan data pelanggan yang didapatkan dari pihak Brolabs. Survei pendahuluan dilakukan dengan wawancara *online* melalui aplikasi *mobile chat* WhatsApp dan Line. Jumlah responden dalam survei pendahuluan ini sebanyak 16 responden.

Berdasarkan survei pendahuluan, terdapat tanggapan terkait kinerja atau pelayanan dari beberapa responden yang sudah pernah menggunakan jasa Brolabs yang telah dirangkum pada Tabel I.1. Daftar pertanyaan untuk wawancara *online* dapat dilihat pada Lampiran B.

Tabel I.1 Tanggapan Pelayanan Brolabs

| No. | Keluhan Pelanggan |
|-----|---|
| 1. | Tidak ada promo yang diberikan untuk pelanggan |
| 2. | Perbaikan dan pengiriman sepatu tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan |
| 3. | Hasil perbaikan sepatu kurang sesuai dengan yang diinginkan |
| 4. | Ruang tunggu kurang nyaman |
| 5. | <i>Store</i> Brolabs sulit untuk dicari |
| 6. | Harga layanan yang tergolong mahal |
| 7. | Tidak ada konfirmasi ketika sepatu selesai diperbaiki |

(Sumber: Wawancara *Online*)

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan Brolabs. Hal ini bisa menjadi salah satu faktor Brolabs belum bisa mencapai target yang telah ditentukan dan berpotensi membuat pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan Brolabs, maka perlu dilakukan analisis mengenai kebutuhan pelanggan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Analisis ini juga dilakukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari Brolabs.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang terdapat pada masalah di atas, maka diperlukan identifikasi terkait atribut kebutuhan pelanggan terhadap layanan Brolabs. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Saadon, 2012) integrasi antara *service quality* dan model Kano merupakan model yang dapat digunakan untuk menentukan kebutuhan apa yang harus diprioritaskan sehingga dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. Model Kano sendiri digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai kebutuhan pelanggan berdasarkan kategori atribut yang ada dalam suatu produk. (Berger, Blauth, & Boger, 1993). Berikut ini merupakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian:

1. Apa saja atribut kebutuhan pelanggan Brolabs berdasarkan dimensi *service quality*?

2. Bagaimana klasifikasi atribut kebutuhan pelanggan Brolabs berdasarkan kategori model Kano?
3. Apa saja atribut kebutuhan yang perlu dipertahankan, ditingkatkan dan diprioritaskan berdasarkan hasil integrasi *service quality* dengan model Kano?
4. Apa saja atribut kebutuhan yang menjadi *true customer needs* pada layanan Brolabs?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah, yaitu:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan Brolabs berdasarkan dimensi *service quality*.
2. Mengklasifikasikan atribut kebutuhan pelanggan Brolabs berdasarkan kategori model Kano.
3. Mengidentifikasi atribut yang perlu dipertahankan, ditingkatkan dan diprioritaskan berdasarkan hasil integrasi *service quality* dengan model Kano.
4. Mengidentifikasi atribut kebutuhan yang menjadi *true customer needs* pada layanan Brolabs.

I.4 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa batasan agar penelitian tidak meluas dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada. Berikut merupakan batasan penelitian, yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan untuk Brolabs yang berada di Kota Bandung.
2. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sudah pernah menggunakan Brolabs dan berdomisili di Kota Bandung.
3. Pengumpulan data dilakukan mulai bulan November 2017 sampai dengan Mei 2018.
4. Penelitian ini dilakukan hanya sampai tahap rekomendasi, tidak sampai tahap implementasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Dapat dijadikan sebagai referensi oleh Brolabs untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.
2. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap Brolabs.
3. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai referensi kepada Brolabs untuk perkembangan Brolabs ke depannya.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan 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 II | Tinjauan Teori |
| | Bab ini berisi kajian literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. |
| Bab III | Metode Penelitian |
| | Bab ini dijelaskan model konseptual yang membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji instrumen, merancang analisis pengolahan data. |
| Bab IV | Pengumpulan dan Pengolahan Data |
| | Bab ini berisi langkah-langkah untuk mengumpulkan data yang didapat dari kuesioner <i>service quality</i> dan model Kano dimana selanjutnya akan dilanjutkan dengan pengolahan data |

| | |
|---------------|---|
| Bab V | Analisis dan Rekomendasi |
| | Bab ini berisi analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada Bab IV. Pada bab ini juga terdapat rekomendasi yang diberikan untuk Brolabs untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke depannya. |
| Bab VI | Kesimpulan dan Saran |
| | Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pengolahan data dan analisis pada bab sebelumnya. Bab ini juga memberikan saran untuk Brolabs dan penelitian selanjutnya. |