

## **TUGAS AKHIR**

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENGETAHUI PERSEPSI  
DAN HARAPAN PELANGGAN DENGAN METODE  
*SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*  
(Studi Kasus : PT. Tri Kartika Megah, Salatiga)**



Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**

**JIWO SAMPURNO**

**D 600 010 144**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2010**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan konsumen. Kualitas merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi satu-satunya faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi. Usaha penelitian dan peningkatan kualitas menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan industri jasa pelayanan antar konsumen.

Kualitas pelayanan yang baik adalah dimana saat perusahaan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan agar terpenuhinya permintaan dan harapan konsumen (Sugiarto, 2000). Kualitas pelayanan bukanlah masalah dalam mengontrol kualitas yang akan datang, akan tetapi merupakan pencegahan terjadinya kualitas yang buruk sejak awal.

Konsumen menghendaki pelayanan yang diterima cepat dan baik, dan itu merupakan nilai dalam peningkatan kualitas dalam pelayanan. Konsumen sangat menginginkan pelayanan bermutu dari saat pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Konsumen sebagai penerima jasa berhak ikut menentukan kualitas pelayanan yang diterimanya.

Tiap konsumen mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda. Tingkat pelayanan yang berbeda ini merupakan indikator yang baik untuk mengukur tingkat kualitas produk atau pelayanan yang mereka terima. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah berusaha untuk menjamin hubungan baik dengan konsumen dan juga mau mendengarkan semua keluhan konsumen tentang produk dan pelayanan yang diberikan kepada kepuasan jasa tersebut.

Pelayanan dapat menjadikan suatu alat bantu untuk meningkatkan kualitas (Yoeti, 1999). Kualitas hasil produk berupa jasa (*service*) sangat tergantung pada tenaga manusia dan sedikit sekali tergantung kepada tenaga mesin. Dalam pelayanan ini sangat membutuhkan peran dari sumber daya manusia yaitu si Pemilik itu sendiri, yang berperan aktif dalam pelayanan konsumen. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan konsumen, salah satunya adalah sumber daya manusia yang terdidik, terlatih, dan memiliki perilaku pribadi yang luhur.

Peran seorang pemilik perusahaan khususnya dalam pemberian pelayanan sangatlah penting, karena tanpa pelayanan yang baik, maka tidak akan memberikan arti bagi para konsumen. Pelayanan pegawai merupakan bagian terpenting dalam sistem pelayanan. Untuk itu dibutuhkan pelayanan yang sangat baik kepada setiap konsumen. Sehingga dalam pengelolaannya perusahaan selalu berusaha memelihara situasi dan pelayanan dengan kualitas yang baik bagi para konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu diperhatikan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan.

PT. Tri Kartika Megah merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan bahan bangunan dan sekaligus penjualannya. Produk yang dihasilkan diantaranya batako, genteng, eternit, paving, dan asbes. Produk-produk tersebut diproduksi sendiri PT. Tri Kartika Megah dengan mempekerjakan karyawan sebanyak 115 orang. Dalam sistem penjualan PT. Tri Kartika Megah, konsumen datang sendiri ke perusahaan. Masalah yang sering muncul di PT. Tri Kartika Megah adalah banyaknya pelanggan yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal-hal yang dikeluhkan diantaranya adalah pelanggan merasa kesulitan jika akan komplain, kualitas yang tidak seragam, pengiriman yang lambat dan lain sebagainya. Pada hal perusahaan telah berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Penulis melihat adanya beberapa kesenjangan antara persepsi dan harapan dari para konsumen. Dengan adanya kesenjangan tersebut memungkinkan adanya rasa tidak puas konsumen terhadap kualitas pelayanan di perusahaan tersebut. Dengan kondisi tersebut diatas mendorong Penulis untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Persepsi dan Harapan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality (Servqual)*”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. Tri Kartika Megah ?

2. Atribut-atribut kualitas pelayanan apa sajakah yang harus diperhatikan pihak manajemen untuk menjadi fokus perbaikan?

### **1.3 Pembatas Masalah**

Banyaknya faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan serta luasnya permasalahan yang ada, serta berbagai keterbatasan yang Peneliti hadapi, maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Obyek penelitian meliputi Manajemen, pelanggan, dan karyawan PT. Tri Kartika Megah.
2. Data yang dipakai dalam penelitian adalah data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh pelanggan PT. Tri Kartika Megah tersebut.
3. Sampel yang diambil sebanyak 30 orang dari pembeli / pelanggan pemakai langsung.
4. Pertanyaan yang diajukan meliputi seluruh aspek yang terkait dengan tingkat pelayanan yang diberikan oleh PT. Tri Kartika Megah tersebut.
5. Metode yang digunakan adalah *SERVQUAL*.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini antara lain:

1. Mencari informasi tentang kebutuhan, keinginan, dan ketertarikan konsumen terhadap suatu jenis pelayanan.
2. Mampu mengidentifikasi persepsi dan harapan pelanggan.
3. Mampu mengetahui dimensi mana saja yang memiliki gap terbesar, sehingga perlu diperhatikan manajemen perusahaan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian yang Penulis lakukan diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih yaitu:

1. Sebagai alternatif bahan pertimbangan bagi konsumen dalam memilih sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.
2. Bagi pihak manajemen, dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan acuan untuk melakukan langkah-langkah perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

## **1.6 Sistematika Laporan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan permasalahan yang membahas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Metode *SERVQUAL* merupakan penjelasan secara terperinci mengenai teori-teori yang digunakan untuk pemecahan masalah penelitian dan merumuskan hipotesis. Latar belakang berbentuk uraian kualitatif, model sistematis atau persamaan-persamaan yang berlangsung berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian meliputi uraian tentang bahan atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian, data yang akan dikaji, serta alat analisis yang dipakai serta bagan penelitian.

#### BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

Bab ini berisi hasil penelitian dan yang sifatnya terpadu. Hasil penelitian ditampilkan dalam bentuk tabel serta pembahasan dari data-data yang telah didapat kemudian diselesaikan dengan metode yang telah ditentukan sebelumnya.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dan saran ,dimana kesimpulan disini berisi antara lain pernyataan singkat yang menjelaskan apa saja yang diperoleh atau dapat dibuktikan dengan hipotesis. Saran memuat berbagai usulan atau pendapat yang diberikan oleh Peneliti dengan melihat hasil dari penelitian.