

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman pada era globalisasi ini terdapat persaingan bisnis maupun usaha yang semakin pesat. Dimana hal ini akan menjadi sebuah tantangan bagi para pelaku usaha untuk memenangkan persaingan. Dalam memenangkan persaingan tersebut para pelaku usaha harus memiliki suatu produk atau jasa yang lebih unggul agar mampu bertahan dalam bersaing dengan pelaku usaha lainnya. Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Hal ini nantinya akan menjadi parameter keberhasilan sebuah bisnis maupun usaha.

Suatu bisnis atau usaha yang mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen membuat perusahaan tersebut mendapatkan citra positif dimata konsumen. Dengan memberikan pelayanan terbaik dapat mendorong minat konsumen untuk menggunakan kembali jasa tersebut sehingga tercipta loyalitas. Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* ini merupakan salah satu usaha pelayanan jasa yang berpusat di Jl. Raya Tayu – Pati, Bondol, Sendangrejo, Kabupaten Pati. Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kecantikan terutama pada perawatan kulit wajah dan tubuh. Proses perawatan di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* menggunakan bahan yang aman dan alami. Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* sudah beroperasi selama 3 tahun di bidang kecantikan kulit yang aman, nyaman dan harga terjangkau.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada salah satu karyawan yang bekerja di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care*, saat ini Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* sedang dihadapkan dengan permasalahan jumlah konsumen yang bersifat fluktuatif. Hal ini disebabkan banyaknya pesaing dalam menjalankan usaha di bidang yang sama. Sedangkan pihak manajemen di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* telah menetapkan target yang harus dicapai adalah 6000 pelanggan untuk jangka waktu satu tahun. Dilihat pada tahun 2019 total kedatangan pelanggan sebanyak 4810 dan untuk tahun 2020 total kedatangan

pelanggan sebanyak 4635. Dapat diartikan bahwa perusahaan Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* belum bisa memenuhi target yang telah ditetapkan. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan jumlah kedatangan pelanggan. Diantaranya adalah melakukan penyebaran brosur melalui cabang minimarket, dan memberikan promo berupa diskon pada hari-hari besar. Supaya bisa mencapai target tersebut, maka perlu dilakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik. Sehingga dapat memberikan kepuasan bagi setiap pelanggan agar tetap menggunakan pelayanan di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care*.

Pihak Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* belum pernah melakukan evaluasi secara berkala mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan perusahaan, maka dari itu peneliti ingin melakukan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* untuk mengetahui atribut apa saja yang lebih diprioritaskan oleh pelanggan untuk diperbaiki ke depannya. Berikut ini adalah data pelanggan di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* :

Tabel 1. 1 Data Pelanggan Tahun 2019 dan 2020

Bulan	Jumlah Pelanggan Tahun 2019	Jumlah Pelanggan Tahun 2020
Januari	324	312
Februari	402	422
Maret	398	518
April	400	436
Mei	378	326
Juni	531	304
Juli	303	406
Agustus	405	298
September	354	503
Oktober	368	415
November	441	378
Desember	506	317

Berikut ini adalah grafik jumlah kedatangan pelanggan di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* pada bulan Januari – Desember Tahun 2019 dan 2020 :



Gambar 1. 1 Kedatangan pelanggan di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care*

Berdasarkan pada gambar 1.1 dapat diketahui bahwa dalam klinik kecantikan Indah *Beauty Care* ini didapatkan jumlah data pelanggan pada tahun 2019 dan 2020 yang bersifat fluktuatif. Dapat dilihat pada tahun 2019, pada bulan Juni terjadi kenaikan yang begitu pesat dikarenakan menjelang hari Raya Idul Fitri. Lalu disusul pada bulan Juli terjadi penurunan dikarenakan banyak pelanggan yang sudah melakukan perawatan pada bulan Juni. Terjadi kenaikan lagi pada bulan Desember dikarenakan mendekati hari natal dan hari pergantian tahun, jadi pelanggan banyak yang melakukan perawatan. Selain itu, pada tahun 2020 tepatnya pada bulan Februari terjadi lonjakan jumlah kedatangan pelanggan yang dikarenakan hendak mendekati *valentine day*. Lalu pada bulan April – Agustus terjadi penurunan dan kenaikan secara fluktuatif yang dikarenakan pada bulan tersebut masih genting-gentingnya pandemi yang terjadi di Kota Pati. Pada bulan September terjadi kenaikan jumlah kedatangan pelanggan setelah meredanya penyebaran virus corona di Kota Pati.

Studi pendahuluan dilanjutkan dengan *survey* langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 pelanggan yang telah menggunakan jasa layanan di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care*. Dapat dikatakan pada

penyebaran kuesioner tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan relatif lebih rendah. Hal ini disebabkan karena adanya beberapa pelanggan yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care*. Berikut ini adalah hasil rekap kuesioner yang dilakukan peneliti kepada pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* terkait dengan atribut yang diprioritaskan pelanggan untuk segera dilakukan perbaikan. Diantaranya adalah ketersediaan ruang tunggu yang memadai, tempat parkir aman dan memadai, pelayanan dilakukan dengan cepat, adanya nomor antrian ketika mengantri untuk dilayani, adanya papan informasi yang berisikan tentang petunjuk arah dan denah perusahaan, fasilitas lengkap termasuk AC, toilet, tempat shalat, cctv dan wifi, karyawan dapat mengatasi keluhan konsumen dengan cepat. Dengan adanya keluhan yang dirasakan pelanggan dapat memungkinkan pelanggan berpindah ke pelayanan yang lain, maka perlu adanya metode yang tepat yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada di atas maka yang menjadi pokok permasalahan ini adalah :

- a. Apakah tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan (*satisfaction*) pelanggan terhadap kinerja (*performance*) pelayanan di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* sudah sesuai dengan keinginan pelanggan?
- b. Apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* agar memberikan kepuasan bagi pelanggan dalam pelayanan?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah, maka penulis melakukan pembatasan masalah dalam lingkup penelitian. Pembatasan masalah yang dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan di klinik kecantikan Indah *Beauty Care* terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan *treatment* di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care*.
- c. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu kuisisioner terbuka dan kuisisioner tertutup. Dimana dalam setiap pernyataan pada kuisisioner tertutup disediakan alternatif jawaban yang memungkinkan responden untuk memilih jawaban yang sesuai dengan pendapatnya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Melakukan analisis untuk melihat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen pada klinik kecantikan Indah *Beauty Care*.
- b. Untuk mengetahui prioritas perbaikan kualitas pelayanan pada klinik kecantikan Indah *Beauty Care*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah :

- a. Hasil penelitian ini dapat membantu klinik kecantikan Indah *Beauty Care* dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan dan beberapa masukan yang dapat dipertimbangkan dalam menentukan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
- c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki lagi kualitas pelayanan dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan Tugas Akhir ini terbagi dalam beberapa bab, antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang dalam melakukan penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan mengenai teori-teori yang diperlukan untuk memecahkan masalah serta berbagai referensi yang dijadikan landasan penelitian ini dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang urutan langkah dan metode-metode yang digunakan dalam menyelesaikan masalah, metode pengumpulan data, uji keabsahan data, dan pengolahan data yang dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang deskripsi lokasi penelitian, hasil penelitian beserta pengolahan data penelitian tugas akhir berupa data mentah dari hasil penyebaran kuisioner kemudian dilanjutkan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas, mencari atribut yang diprioritaskan dengan metode IPA, selanjutnya menghitung indeks PGCV untuk menentukan atribut yang diprioritaskan secara lebih rinci, serta analisis dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran penulis berdasarkan dengan penelitian yang telah dilakukan di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care*.

