

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis wirausaha laundry saat ini sangat pesat bisnis yang bergerak pada layanan jasa ini memiliki peluang yang sangat bagus, Masyarakat kota yang semakin sibuk dengan berbagai pekerjaan membuat usaha jasa laundry semakin dibutuhkan. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya minat membuat atau membuka usaha jasa laundry, para pelaku bisnis dapat meningkatkan kualitas serta konsisten untuk menjaga kepercayaan pelanggan baik dalam hal kualitas maupun pelayanannya agar pelanggan tertarik untuk menggunakan jasa laundry tersebut. Selain itu, pengelolaan laundry yang dilakukan menggunakan strategi tertentu akan memberikan kemajuan pada usaha tersebut. Dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan bisnis jasa laundry serta menawarkan keunggulan demi menarik minat pelanggan. Usaha jasa laundry merupakan salah satu bisnis jasa yang sedang naik daun sesuai perkembangan jaman sekarang ini. Karena bisnis jasa merupakan peluang usaha yang baik, maka banyak sekali orang yang membuka usaha tersebut. Keberadaan masyarakat kota yang semakin sibuk dengan pekerjaan mereka, membuat usaha laundry ini semakin laris. Sehubungan dengan itu, perusahaan dituntut untuk menetapkan harga yang bersaing dan meningkatkan kualitas, baik itu kualitas produk maupun pelayanan agar konsumen selalu tertarik untuk menggunakan jasa laundry tersebut. Setiap konsumen memiliki keinginan dan kebutuhan yang sangat berbeda beda tetapi pada umumnya, semua konsumen melakukan kegiatan yang sama yaitu kegiatan menghabiskan barang dan jasa.

Sehubungan dengan itu, usaha jasa laundry merupakan sebagai salah satu bentuk usaha pelayanan jasa terutama bagi mereka yang selalu menginginkan hidupnya untuk lebih mudah dan tentunya tidak mau ribet lagi dengan urusan atau masalah membersihkan pakaian kotor mereka seperti misalnya para mahasiswa atau pegawai kantor yang merasa cukup memiliki uang, mereka itu pasti akan lebih suka untuk

mencuci pakaian mereka dengan menggunakan jasa laundry karena lebih nyaman, mudah dan cepat dibanding mereka mencucinya sendiri. Apalagi masyarakat yang berbeda pada kawasan sulit air bersih, mereka tentunya akan lebih memilih pakaian kotor mereka masuk laundry karena kenyamanan dan kemudahan yang diciptakan oleh Bona jasa laundry tersebut.

Setiap pelaku usaha, sering kali menaruh perhatian kepada kepuasan konsumen sebagai kunci utama untuk menangani persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada setiap konsumen melalui penyimpanan dengan pelayanan yang berkualitas. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, seperti diantaranya hubungan perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang. Perusahaan harus mampu membersihkan pemberian harga yang bersaing, menawarkan produk yang bermutu atau berkualitas dan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap konsumen. Semua itu harus dilakukan oleh perusahaan agar konsumennya bisa merasa puas akan produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Berbicara soal kualitas, baik kualitas produk maupun kualitas pelayanan perusahaan harus mampu menawarkannya kepada setiap konsumen agar dapat menciptakan persepsi konsumen tersebut dengan perasaan nyaman, perasaan puas mereka dan sikap komitmen sebagai pelanggan yang nantinya akan menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut. Hal ini merupakan kunci utama dalam mencapai suatu titik keberhasilan suatu perusahaan dalam melakukan persaingan usaha lainnya. Sebuah perusahaan akan dikatakan besar dan sukses apabila perusahaan tersebut berhasil secara terus menerus dan konsisten dalam menjaga kepercayaan dari setiap konsumennya baik itu kepercayaan menyangkut harga, kualitas produk maupun kualitas pelayanannya diberikan oleh perusahaan tersebut kepada konsumen. Menjaga kepercayaan itu tentu memiliki tujuan yang lebih penting, yaitu untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Selain itu, menjaga kepercayaan juga merupakan upaya untuk memperoleh atau mendapatkan dan bahkan meningkatkan pendapatan atau keuntungan yang lebih besar bagi

perusahaan itu sendiri. Itulah sebabnya kesuksesan sebuah perusahaan akan lebih nyata jika harus tetap konsisten dalam menjaga kepercayaan setiap konsumen dimanapun dan kapanpun itu.

Kepuasan pelanggan adalah respon yang ditunjukkan konsumen terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan tingkat kepuasan mereka, kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Perusahaan harus memiliki berbagai strategi yang dapat memberikan kelebihan terhadap bisnis tersebut. Perusahaan harus memberikan yang terbaik untuk para pelanggan agar menarik minat pelanggan. Dengan mengedepankan pelayanan serta harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan yang baik agar menciptakan kepuasan dalam menggunakan jasa laundry.

Hidayat dan Sulistyani, (2021) Mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan atau konsumen, jadi perusahaan harus memperhatikan dengan serius kualitas pelayanan dengan meningkatkan segala aspek yang bisa menunjang kualitas pelayanan pada konsumen. Menurut Wijaya, (2018) Kualitas barang dan jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap barang atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan atau atribut-atribut tertentu.

Menurut Indrasari, (2019) kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Menurut Nanincova, (2019) Kualitas layanan adalah salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Karyawan yang kompeten dan ramah, serta pelayanan yang responsif dan efektif dapat membuat konsumen

merasa dihargai dan puas dengan produk atau layanan yang ditawarkan. Dengan diberikannya pelayanan yang baik, maka pelanggan atau konsumen akan sangat menikmati layanan yang diberikan oleh karyawan

Menurut Azizun dan Muhsin, (2020) Ketika perusahaan atau pengusaha kurang memperhatikan faktor kualitas layanan akan menimbulkan masalah yaitu pelanggan tidak mendapatkan kepuasan yang pada akhirnya dapat menurunkan penjualan. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada akhirnya dapat membantu membangun citra merek yang positif dan meningkatkan loyalitas konsumen. Kualitas layanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Bahkan (Sa'adah & Munir, 2020) menyatakan bahwa kualitas layanan harus menjadi fokus utama perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kebahagiaan dan konsumen tidak ragu atas produk atau layanan yang diberikan. Berikut adalah beberapa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen:

1. Responsif, layanan yang responsif dan cepat dapat meningkatkan kepuasan konsumen karena konsumen merasa dihargai dan diakui oleh perusahaan.
2. Keahlian, karyawan yang berkompeten dan ahli dalam bidangnya dapat memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan konsumen.
3. Empati, karyawan yang mampu memahami dan mengenali kebutuhan konsumen dapat memberikan layanan yang sesuai dan membuat konsumen merasa puas.
4. Keandalan, kualitas layanan yang baik juga berhubungan dengan keandalan. Layanan yang dapat dipercaya dan konsisten dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
5. Komunikasi, karyawan yang mampu berkomunikasi dengan jelas dan efektif dapat membantu konsumen dalam memahami produk atau layanan yang ditawarkan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kepuasan pelanggan adalah respon yang ditunjukkan konsumen terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan tingkat kepuasan mereka. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Perusahaan harus memiliki berbagai strategi yang dapat memberikan kelebihan terhadap bisnis tersebut. Perusahaan harus memberikan yang terbaik untuk para pelanggan agar menarik minat pelanggan.

Menurut tsafarakis, *et al* (2018) kepuasan pelanggan semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanyanyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi. Menurut Iqbal, *et, al.* (2018) dan Gupta (2018) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil penilaian konsumen yang disasari oleh fakta yang dialami, persepsi, dan perasaan yang melekat. Menurut Joudeh dan Dandis (2018) kepuasan pelanggan datermasuk pelayanan. Dapat diartikan sebagai pemenuhan harapan, tujuan, kebutuhan, dan keinginan melalui banyak atribut bisnis, termasuk pelayanan. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan dapat berubah selama periode waktu, itu adalah proses yang dinamis persepsi individu tentang produk atau pelayanan kinerja untuk kepuasan pelanggan. Persaingan yang semakin ketat dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama.

Menurut Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakanya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya jadi dan informasi pemasar dan sampai.

Berdasarkan menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai cara kita memperlakukan konsumen dengan standar yang tertentu

sehingga konsumen akan berfikir lagi untuk menggunakan produk atau jasa tersebut. Kepuasan Pelanggan adalah, suatu situasi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Kepuasan pelanggan jasa sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersiapkan produk/hasil terhadap ekspektasi mereka.

Jasa laundry merupakan salah satu bentuk usaha yang memberikan produk berupa jasa yang berkembang cukup pesat khususnya di daerah Kwala Bekala. Seperti yang kita lihat dan ketahui sebagai penduduk di daerah Kwala Bekala adalah orang-orang yang sibuk bekerja ataupun mahasiswa yang tidak memiliki banyak waktu untuk sekedar mencuci pakaian karena padatnya aktivitas dan juga selalu sibuk. Sehingga banyak dari mereka yang memutuskan untuk mencuci pakaian menggunakan jasa laundry.

Hasil Observasi sederhana peneliti menemukan beberapa masalah yaitu:

1. Kurangnya kebersihan dan kualitas hasil cuci yang membuat berkurangnya kepuasan konsumen
2. Kurangnya keramahan staf yang bekerja di Bona Laundry yang membuat kepuasan konsumen menurun

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Tahun 2020-2023

Tahun	Jumlah
2020	350
2021	400
2022	480
2023	300

Sumber: Bona Laundry (2024)

Berdasarkan tabel diatas, bahwa pada tahun 2020 jumlah pelanggan Bona Laundry sebanyak 350, pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebanyak 400 pelanggan. Pada tahun 2022 mengalami peningkatan 480 pelanggan dan pada tahun 2023 mengalami

penurunan menjadi 300 pelanggan. Terjadinya penurunan jumlah pelanggan Bona Laundry dikarenakan ketatnya persaingan pada saat ini membuat Bona laundry yang harus bertahan dan selalu mencoba memberikan pelayanan yang ramah agar dapat menarik perhatian pelanggan dan mempertahankan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bona Laundry Kwala Bekala”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bona Laundry Kwala Bekala:

1. Kebersihan dan Kualitas Hasil Cuci: Apakah pakaian dikembalikan dalam kondisi bersih dan sesuai dengan harapan?
2. Sikap dan Profesionalisme Staf: Bagaimana sikap staf terhadap pelanggan? Apakah mereka ramah, sopan, dan professional?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi hanya pada jasa Bona Laundry Kwala Bekala, Dengan batasan ini fokus penelitian menjadi lebih jelas dan dapat memberikan informasi yang lebih mendalam tentang Bona Laundry di Kwala Bekala.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Bona laundry Kwala Bekala?

1.5 Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada

jasa Bona laundry Kwala Bekala

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini terbagi atas dua bagian yaitu sebagai berikut:

1. Bagi laundry

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Bona laundry Kwala Bekala untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Bona laundry Kwala Bekala

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori teori yang peneliti peroleh dari bangku kuliah dan dapat memperluas wahana berfikir serta menambah wawasan kemudian memperdalam pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bona Laundry Kwala Bekala”

3. Bagi Pembaca dan Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dengan referensi yang berhubungan dengan Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bona Laundry Kwala Bekal