

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia semakin berkembang di setiap tahunnya dan selalu terjadi perubahan yang sangat signifikan salah satunya usaha di bidang percetakan. Percetakan sendiri di bagi menjadi dua bidang yaitu bidang *offset printing* dan *digital printing*. Bisnis percetakan tumbuh secara pesat serta dinamis dalam kehidupan modern di kota besar. Sebab nyaris tiap aspek kehidupan kota memerlukan jasa percetakan. Pada saat ini terdapat banyak sekali percetakan baik skala kecil ataupun skala besar.

Akan tetapi dengan semakin berkembangnya masa, pembeli mempunyai tingkat harapan pelayanan dan mutu produk/jasa yang diterimanya haruslah baik, ini tentunya hal dasar yang perlu dicermati oleh perusahaan ataupun pelaksanaan usaha dalam keberhasilan usahanya. Namun untuk mewujudkan semua itu diperlukan kualitas pelayanan yang baik, yang menjadi penentu suatu usaha memperoleh kepuasan konsumen dan keunggulan bersaing (Saputra & Mahaputra, 2022).

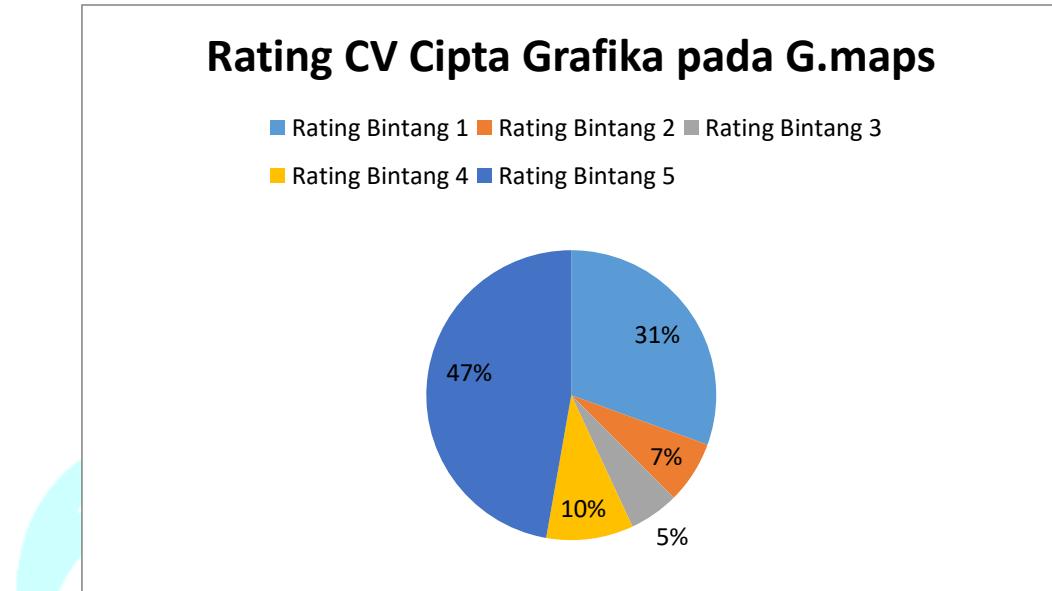
Tidak hanya itu, persaingan dalam dunia usaha untuk bisa terus berjalan pula merupakan hal yang perlu dicermati, karena dengan banyaknya pesaing usaha yang terletak pada sektor penjualannya yang sama pastinya bermacam-macam pertimbangan *Customer* dalam memutuskan perusahaan mana yang sanggup dijadikan dalam pemenuhan kebutuhan atau pembelian. Peningkatan kepuasan pelanggan menjadi prioritas bagi banyak organisasi karena dampaknya yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan reputasi merek. Untuk mencapai hal ini, analisis kualitas pelayanan memegang peranan penting. Analisis ini mencakup evaluasi terhadap berbagai aspek pelayanan, mulai dari responsifnya pelayanan hingga keefektifan solusi yang disediakan. Dengan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan melalui analisis kualitas pelayanan, organisasi dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk memastikan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Melalui pendekatan ini perusahaan dapat meningkatkan retensi pelanggan, menciptakan loyalitas jangka panjang, dan memperoleh keunggulan kompetitif di pasar.

Untuk menghadapi kondisi persaingan yang sangat tinggi, maka suatu bisnis harus mampu memahami dan mengetahui keinginan dan kebutuhan agar pelanggannya merasa puas. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan dicapai dan sebaliknya jika kualitas pelayanan jauh dari apa yang diharapkan pelanggan maka itu akan membuat pelanggan.

Maka dari itu perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan dimensi *SERVQUAL* (*Service quality*) yang meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *empathy*. Setelah itu menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pelanggan maka dapat dilakukan perbaikan terhadap dimensi yang belum sesuai dengan harapan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Dan menggunakan *Value Proposition Design* (VPD) sebagai design untuk menentukan usulan perbaikan yang meliputi *design Value Proposition Map* dan *Customer Segment* untuk merancang *design* sebagai perbaikan kualitas pelayanan.

CV Cipta Grafika adalah perusahaan yang bergerak dibidang percetakan di Karawang yang beroperasi sejak tahun 1994. Perusahaan ini mengalami permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan yang tampil di *Google Maps*, yang telah dilihat adanya ketidakpuasan pelanggan pada gambar 1.1. Dengan begitu tempat penelitian yang penulis lakukan yaitu salah satu pelaku usaha atau perusahaan yang berada di Karawang yaitu CV Cipta Grafika, dimana CV Cipta Grafika menjadi salah satu produsen percetakan yang berada di Karawang dan juga melayani order *graphic design*. Produk yang dicetak di CV Cipta Grafika ini memproduksi berbagai macam jenis produk percetakan seperti kartu undangan pernikahan, *banner*, *printing custom*, *Id card*, *stiker*, dan lain - lain.



**Gambar 1.1** Grafik Hasil *Review Google Maps*

(Sumber: *Google Maps*, 2024)

Berdasarkan latar belakang dan juga melihat hasil *review* pada *Google Maps* pada gambar 1.1, ada beberapa keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan rentang waktu 1 tahun terakhir, maka perlu dilakukan penelitian untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu penelitian ini membahas mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan untuk Pengembangan Model Bisnis di CV Cipta Grafika Menggunakan Pendekatan *SERVQUAL* dan *VPD*” .

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di CV Cipta Grafika?
2. Bagaimana merancang *Value Proposition Design* (*VPD*) sebagai perbaikan kualitas pelayanan CV Cipta Grafika?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan mengukur persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di CV Cipta Grafika menggunakan *SERVQUAL* dan IPA .
2. Menentukan usulan perbaikan *Value Proposition Design* (VPD), sebagai perbaikan kualitas pelayanan CV Cipta Grafika.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang dilakukan agar penelitian tidak terlalu luas serta memperjelas objek penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian yang digunakan yaitu *Customer* CV Cipta Grafika yang melakukan pembelian secara langsung (datang ketempat) dan online.
2. Data penelitian yang akan diolah berasal dari data kuesioner elektronik (*Google form*).
3. Penelitian ini menganalisis kepuasan pelanggan CV Cipta Grafika dengan dibatasi pada kualitas pelayanan tersebut.
4. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan hanya lima dimensi, yaitu: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, dan *Tangibles*.
5. Atribut-atribut pertanyaan dalam penelitian disusun berdasarkan triangulasi (Pimpinan CV, bimbingan penelitian, dan studi pustaka) untuk menyesuaikan dengan pelayanan aktual di perusahaan.

#### **1.5 Manfaat**

Adapun manfaat yang diperoleh dari setiap bagian dilaksanakannya penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Bagi Perusahaan**

Hasil dari penelitian ini berguna sebagai bahan informasi mengenai seberapa puas pelanggan CV Cipta Grafika terhadap pelayanan yang selama ini diberlakukan oleh perusahaan, selain itu penelitian ini berguna juga untuk dasar perusahaan melaksanakan perbaikan dalam hal-hal yang dianggap penting atau prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

##### **2. Manfaat Bagi Penulis**

Manfaat yang didapatkan bagi penulis dari dilakukannya penelitian ini. penulis dapat berfikir secara kritis dari permasalahan disekitar aktivitas pelayanan

masyarakat, dan mengimplementasikan beberapa keilmuan teoritis yang relevan untuk memecahkan permasalahan tersebut.

### **3. Manfaat bagi Akademis**

Penelitian ini diharapkan berguna bagi setiap bagian yang berkepentingan dalam mencari bahan referensi atau media informasi tambahan yang berguna untuk para peneliti yang akan melaksanakan penelitian yang sejenisnya.

