

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak terjadinya pandemi di Indonesia, negara ini mengalami penurunan dari segi ekonomi yang cukup drastis terutama di kabupaten Karawang dilihat dari angka penganggurnya. Namun seiring berjalanya waktu angka pengangguran mulai berkurang. Hal ini berdasarkan laporan Keadaan Ketenagakerjaan Kabupaten Karawang Agustus 2023 yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) bahwa Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Agustus 2023 sebesar 8,95 persen, turun 0,92 poin persentase dari 9,87 persen pada Agustus 2022. Dalam laporan tersebut tercatat yang berstatus berusaha sendiri atau usaha mikro, Kecil, dan menengah (UMKM) menjadi nomor 2 terbanyak setelah buruh yaitu 24,68 persen.

Salah satu alternatif untuk mengurangi angka pengangguran di kabupaten karawang adalah UMKM. Banyaknya yang terjun dalam Industri tersebut menjadikan pelaku usaha bersaing agar industri yang dikelola bisa sukses. Bagi pelaku usaha mempertahankan suatu UMKM yang dikelola adalah tantangan tersendiri. Salah satu yang mempengaruhi kesuksesan tersebut adalah penjualan, maka perlu diperhatikan kepuasan pelanggan agar konsumen tetap setia dengan produk atau jasa yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetian pelanggan terhadap produk dan jasa. Tingkat kepuasan yang tinggi akan mendapatkan kesetiaan konsumen, yang dapat meningkatkan reputasi perusahaan dan mengurangi kemungkinan pelanggan beralih ke produk lain.

Laundry “Dokter Cuci Karawang” merupakan *Laundry* yang didirikan oleh perorang yang bernama Dion. Terbentuknya usaha tersebut dikarenakan pelaku usaha terinspirasi usaha cuci baju yang ada di negara jepang sehingga termotivasi untuk membuat usaha yang serupa di Indonesia. Terbentuknya usaha ini ketika masa pandemi pada tanggal 19 februari 2020 di jalan HS Ronggowaluyo Desa Kerajan Kecamatan Teluk Jambe Timur kabupaten Karawang. Akses yang dekat dengan kampus menjadikan Laundri ini mempunyai pelanggan yang cukup banyak, dari kalangan Mahasiswa, Pekerja Dan Pedagang sekitar. Meskipun di masa sulit itu UMKM ini mampu bertahan hingga saat ini. *Laundry* ini memiliki mesin cuci

yang cukup untuk memenuhi jumlah permintaan konsumen. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan agar tetap berlangganan.

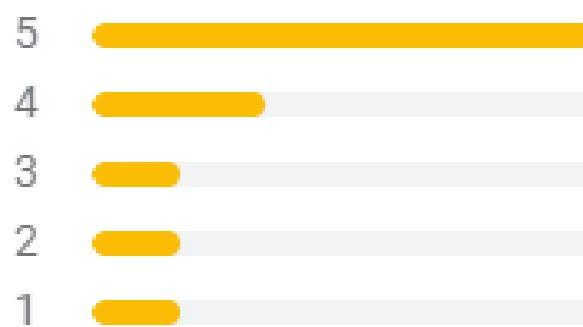
Berikut ini adalah data jumlah data pengunjung *Laundry* “Dokter Cuci Karawang” tahun 2023 bulan Mei sampai dengan Oktober :



Gambar 1.1 Jumlah Data Pengunjung *Laundry* “Dokter Cuci Karawang” Tahun 2023 Bulan Januari Sampai Dengan Juni.

Sumber : *Laundry* “Dokter Cuci Karawang”, Juli 2023

Ringkasan ulasan



Gambar 1.2 Ulasan Google Maps

Sumber : Google.com, Juli 2023

Laundry “Dokter Cuci Karawang” telah berusaha memberikan kinerja terbaiknya agar terpenuhnya harapan dari pelanggan. Namun dilihat dari gambar 1.1 terlihat bahwa jumlah pengunjung mengalami naik turun dan gambar 1.2 menunjukkan ringkasan ulasan penilaian pengunjung terhadap kinerja *Laundry* (bintang 1-5). Perubahan jumlah pelanggan di periode bulan januari sampai juni 2023 disebabkan oleh pelayanan masih kurang dari harapan pelanggan maka diperlukan Analisa kepuasan pelanggan agar diketahui dengan pasti pelanggan merasa puas atau tidak dengan pelayanan yang telah diberikan. Sampai saat ini belum adanya pengukuran kualitas pelayanan di *Laundry* “Dokter Cuci”. Hal ini yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian. Dengan dilakukan pengukuran pelayanan yang bertujuan sebagai bahan evaluasi apa saja yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan. Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan berupa *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index*. Penulis berharap dengan adanya penelitian ini, dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk mengembangkan bisnis *Laundry*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dengan ini penulis merumuskan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan *Laundry* “Dokter Cuci Karawang” dengan menggunakan pendekatan *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index*?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dipertahankan atau ditingkatkan oleh pihak *Laundry* “Dokter Cuci Karawang” agar dapat tercapainya harapan dari pelanggan.?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan *Laundry* “Dokter Cuci Karawang” menggunakan pendekatan *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index*.

2. Menganalisis atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dipertahankan atau ditingkatkan oleh pihak *Laundry* “Dokter Cuci Karawang” agar dapat tercapainya harapan dari pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, terdapat beberapa manfaat yang diperoleh yaitu :

1. Bagi pihak *Laundry* “Dokter Cuci Karawang”

Membantu pihak *Laundry* meningkatkan kualitas pelayanan yang dibutuhkan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan pendekatan *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index*.

2. Bagi Mahasiswa

Memberikan pengetahuan yang relevan untuk mengetahui kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terutama menggunakan pendekatan *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index*.

1.5 Batasan Masalah

Sebagai batasan penelitian, penulis menetapkan bahwa populasi yang digunakan hanya berdasarkan jumlah kunjungan *Laundry* “Dokter Cuci Karawang” selama 6 bulan yaitu Januari sampai juni 2023, dan bukan berdasarkan jumlah kunjungan *Laundry* “Dokter Cuci Karawang” per tahun menggunakan pendekatan *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index*.

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden mampu memberikan jawaban secara logis atau rasional.
2. Jawaban dari responden tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun..