

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, pokok permasalahan, pembatasan masalah, dan tujuan penelitian yang dilakukan, serta sistematika penulisan laporan.

1.1 Latar belakang

Seiring perkembangan jaman, dunia bisnis mengalami persaingan yang begitu ketat, sehingga produk dan jasa yang ditawarkan di pasar pun menjadi semakin banyak dan beragam. Banyak pebisnis yang melakukan berbagai macam cara untuk menarik minat pelanggan agar dapat memberikan kepuasan secara maksimal dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Kunci utama dalam mencapai bisnis yang sukses adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk memberikan rasa puas kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik tidak cukup bagi perusahaan untuk bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Perlu adanya pemahaman akan harapan pelanggan dan memberikan pelayanan sesuai harapan tersebut. Menurut Zeithaml et al (2013), salah satu kunci menyesuaikan spesifikasi jasa dengan harapan pelanggan adalah kemampuan menggambarkan secara objektif karakteristik proses jasa yang kritis, sehingga karyawan, konsumen dan manajer mengetahui proses jasa dan peran mereka dalam setiap tahap dan aliran di dalam proses jasa tersebut. Kunci yang dimaksud oleh Zeithaml adalah *Service Blueprint*. Selain itu, Bitner (2008) mengatakan bahwa kelebihan *Service Blueprint* adalah

pendekatannya yang berfokus pada pelanggan untuk *service innovation* dan *service improvement*.

Service Blueprint adalah gambar atau peta yang menggambarkan pengalaman pelanggan dan sistem layanan, sehingga orang yang berbeda yang terlibat dalam memberikan layanan dapat memahaminya secara objektif (Zeithaml, 2013). *Service Blueprint* digunakan untuk mengidentifikasi *fail point* dan *excessive wait time*.

Service Blueprint hanya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kegagalan jasa di tahap tertentu dalam proses pelayanan, sehingga diperlukan alat untuk mengidentifikasi manakah proses yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki terlebih dahulu. Karena itulah, penelitian ini menggunakan *Service Blueprint* yang diintegrasikan dengan *House of Risk* (HOR) dengan tujuan mengidentifikasi kegagalan jasa yang dapat terjadi dan kemudian memprioritaskan perbaikannya. Model HOR yang digunakan dalam penelitian ini adalah model yang diadaptasi dari *House of Quality* (HOQ). Penelitian ini mengambil kerangka model HOR dari penelitian yang dilakukan oleh Pujawan dan Geraldin (2009).

Kelebihan penelitian ini adalah belum ada penelitian yang menggunakan model *Service Blueprint* yang digabungkan dengan *House of Risk* (HOR), sehingga diharapkan penelitian ini dapat digunakan menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya.

Penelitian ini mengambil studi kasus di kafe sebagai subjek untuk pengaplikasian model. WINC adalah kafe yang berada di daerah Serpong, Tangerang Selatan. Lokasi kafe ini berada di lokasi yang strategis karena berada di

kawasan Summarecon Serpong, tepatnya di kompleks pertokoan Graha Boulevard dengan lahan parkir yang cukup luas dan dekat dengan Universitas Multimedia Nusantara. Kafe ini menyediakan fasilitas khusus untuk pelajar, mahasiswa serta pekerja kantor yang ingin bekerja dengan suasana yang nyaman.

1.2 Pokok Permasalahan

Pokok permasalahan pada penelitian ini adalah belum ada model yang dapat mengidentifikasi kegagalan jasa yang dapat terjadi dan memprioritaskan perbaikannya secara bersamaan dengan studi kasus WINC *Collaborative Space & Cafe*.

1.3 Pembatasan Masalah

Berikut adalah beberapa pembatasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Agustus 2017 hingga Desember 2017.
2. Proses jasa yang diambil datanya adalah proses yang terjadi di lantai 2, mulai dari konsumen masuk sampai keluar dari kafe.
3. Dalam penelitian ini tidak dibahas mengenai keuangan dan *management policy*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah membuat model *Service Blueprint* yang diintegrasikan dengan *House of Risk* (HOR) untuk meningkatkan kualitas jasa dengan studi kasus di *WINC Collaborative Space & Cafe*.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut ini dilampirkan sistematika penulisan Tugas Akhir

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, pokok permasalahan yang terdapat pada kafe WINC, pembatasan masalah dan tujuan penelitian yang dilakukan, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai literatur-literatur ilmiah yang mendukung penulisan Tugas Akhir ini, seperti teori, metode serta informasi yang digunakan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Teori yang digunakan berpusat mengenai kualitas pelayanan serta metode-metode yang digunakan, yaitu *Service Blueprint* dan *House of Risk* (HOR).

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metode yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya adalah kajian pustaka, model integrasi *Service Blueprint* dan *House of Risk*,

penentuan objek penelitian, tujuan penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan pembahasan, serta diakhiri dengan kesimpulan dan saran.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dibahas hasil dari pengumpulan data yang sudah didapatkan berdasarkan dari metode yang sudah dilakukan, serta penjelasan singkat mengenai perusahaan, struktur organisasi, proses pelayanan yang diberikan. Setelah semua data tersebut dikumpulkan selanjutnya akan diolah dengan metode analisa dan pengolahan yang sudah ditentukan. Analisis ini dilakukan untuk dapat mengetahui kualitas jasa yang diberikan oleh WINC dan memprioritaskan strategi yang akan dirancang.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang menjawab tujuan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya serta saran untuk Tugas Akhir selanjutnya serta saran bagi perusahaan agar dapat berkembang menjadi lebih baik.