

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, pokok permasalahan, tujuan masalah, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan laporan.

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, sepatu bukan lagi hanya menjadi sekedar alas kaki. Sepatu-sepatu tertentu mampu menunjukkan kelas sosial seseorang dan memberikan nilai kepuasan tersendiri karena harganya yang tinggi. Contohnya dapat dilihat dari dua merk sepatu paling terkenal yaitu *nike* dan *adidas*, harga sepatu bisa mencapai Rp.3.899.000,00 untuk jenis sepatu *Nike Air Vapormax Flyknit iD* (Nike Store n.d.) dan Rp.3.399.000,00 *Ultraboost X shoes* untuk merk *adidas* (Adidas Shop n.d.) . Harga tersebut belum termasuk harga untuk sepatu-sepatu edisi terbatas yang dapat dijual kembali dengan harga dua kali lipat dari harga ritelnya.

Melihat perkembangan harga sepatu dan kepentingan masyarakat dalam memakai sepatu, mulai berkembanglah perusahaan jasa cuci sepatu. Menurut Soemohadiwidjojo (2017) perusahaan jasa adalah perusahaan yang menghasilkan produk berbentuk suatu layanan dalam berbagai bidang, yang memberikan kecepatan, kemudahan, serta kenyamanan bagi konsumen. Jasa cuci sepatu memberikan pelayanan pencucian sepatu dengan metode yang berbeda dari sekedar mencuci sepatu sendiri. Metode ini memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan karena hasil pencucian sepatu yang lebih bersih.

Salah satu perusahaan jasa yang menyediakan pelayanan cuci sepatu adalah perusahaan jasa *Sneakcare*. Perusahaan cuci sepatu *Sneakcare* yang akan diteliti adalah perusahaan baru dan masih berjenis UMKM atau Usaha Mikro Kecil Menengah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, sebuah perusahaan bisa dibidang berjenis UMKM apabila memiliki aset lebih kecil dari 10 miliar Rupiah dan omzet lebih kecil dari 50 miliar Rupiah. Menurut penelitian yang dilakukan LPPI (Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia) yang bekerja sama dengan Bank Indonesia, salah satu ciri-ciri UMKM adalah manajemen bisnis yang sangat sederhana yang biasanya hanya dibantu oleh orang terdekat dan keluarga karena modalnya yang relatif kecil. Hal tersebut membuat kurangnya tenaga kerja profesional dalam bidang-bidang tertentu, salah satunya adalah pada bidang kualitas. Salah satu kekuatan untuk suatu UMKM berkembang dan menonjol dibanding UMKM sejenis lainnya adalah pada kualitasnya.

Perusahaan jasa cuci sepatu seperti *Sneakcare* mempunyai permasalahan kualitas jasa. Salah satunya adalah kerap terjadi kesalahan dalam proses jasa cuci sepatu yang dilakukan oleh *Sneakcare*. Berdasarkan pengamatan awal dan wawancara awal, kesalahan ini terjadi dikarenakan beberapa faktor, seperti faktor manusia dan faktor alat. Kesalahan yang terjadi pun beragam, misalnya kesalahan *input* pada sistem pendaftaran antrian, sabun yang digunakan tidak sesuai bahan sepatu, dan kesalahan teknik mencuci karena salah mengira bahan sepatu. Kesalahan-kesalahan ini menimbulkan penundaan waktu penyelesaian jasa tergantung dari tingkat kefatalan kesalahan yang dilakukan. Hal ini tentunya menimbulkan masalah kualitas dalam pelayanan yang dilakukan oleh *Sneakcare*.

Upaya untuk meningkatkan kualitas suatu perusahaan jasa tentunya memerlukan penelitian yang detail dalam setiap prosesnya. Komponen-komponen yang terdapat pada *Service Blueprint* mampu menganalisis setiap proses dengan detail. *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* dapat mengidentifikasi *fail point* dan *risk of excessive wait* yang akan membantu upaya peningkatan mutu pelayanan *Sneakcare*. *Service Blueprint* perlu digabung dengan metode lainnya untuk dapat memberikan analisis perbaikan kualitas jasa yang lebih terarah karena pada *Service Blueprint* saja tidak ada analisa penyebab kegagalan jasa.

Metode berikutnya yang akan dipakai untuk digabungkan dengan *Service Blueprint* adalah adalah dua metode yang biasanya digunakan di bidang manufaktur, yaitu *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)* dan *Fault Tree Analysis (FTA)*. Kedua metode ini biasanya digunakan sebagai alat identifikasi resiko dan analisa penyebab kegagalan. Kedua metode ini dapat digunakan juga di bidang jasa.

Penelitian-penelitian sebelumnya mengenai perbaikan jasa menggunakan metode *Service Blueprint*, FMEA dan FTA secara terpisah, ataupun gabungan dua dari tiga alat tersebut. Contohnya adalah penelitian Chuang (2007) yang menggabungkan *Service Blueprint* dengan *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)*, penelitian Geum, Shin dan Park (2011) menggunakan FMEA untuk

meningkatkan produktivitas jasa, dan penelitian Szende dan Dalton (2015) menggunakan *Service Blueprint*.

Sampai saat ini belum ada penelitian yang menggabungkan metode *Service Blueprint*, *Failure Mode and Effect Analysis*, dan *Fault Tree Analysis*. Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan upaya perbaikan kualitas jasa di *Sneakcare* dengan gabungan metode *Service Blueprint*, FMEA dan FTA.

1.2 Pokok Permasalahan

Terjadi kesalahan pengerjaan dalam proses pelayanan jasa cuci sepatu *Sneakcare* yang menyebabkan pengerjaan ulang dan penundaan dalam penyelesaian jasa.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas jasa untuk perusahaan *Sneakcare* dengan menggunakan model integrasi *Service Blueprint*, *Failure Mode and Effect Analysis*, dan *Fault Tree Analysis*.

1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan Masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan dari Agustus 2017- Desember 2017
2. Dari 7 proses yang tersedia di *Sneakcare*, hanya proses *Full Cleaning Service* yang dianalisis karena proses tersebut adalah proses yang paling penting, kompleks, dan merupakan inti dari jasa cuci sepatu *Sneakcare*.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan dalam laporan ini:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, pokok permasalahan yang dihadapi, pembatasan masalah dalam melakukan penelitian, tujuan akhir dalam penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan kajian-kajian pustaka dari berbagai sumber yang akan menjadi acuan dalam melakukan penelitian ini. Teori-teori yang dibahas adalah mengenai *Service Blueprint*, FMEA dan FTA.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan metode penelitian yang dilakukan dari awal sampai akhir serta berisikan kerangka berpikir sistematis dalam menganalisis dan memecahkan masalah yang ada.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan tentang gambaran umum perusahaan seperti sejarah, visi misi, struktur dan sebagainya. Pada bab ini juga ditampilkan *Service Blueprint* dari jasa pencucian sepatu *Sneakcare*. *Service Blueprint* yang telah dihasilkan kemudian diolah dan dilihat kekurangannya sehingga terciptalah tabel *Failure Mode and Effect Analysis* untuk dilihat proses dan *failure mode* manakah yang paling mendesak untuk diadakan perbaikan.

BAB 5 ANALISIS DAN IMPLEMENTASI

Bab ini berisikan analisis mengenai kesalahan-kesalahan yang terjadi di proses jasa yang dilakukan. Proses-proses tersebut dianalisis menggunakan FTA untuk mencari akar permasalahannya. Pada bab ini juga akan ditampilkan hasil pengumpulan data setelah usulan-usulan perbaikan diimplementasi.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan untuk menjawab tujuan penelitian beserta saran untuk perusahaan terkait pada penelitian ini.

