BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan pasar lokal dan internasional semakin memanas. Inilah sebabnya mengapa banyak bisnis ingin mengalahkan satu sama lain dalam hal layanan pelanggan dalam perlombaan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan. Sebuah perusahaan harus lebih baik dari para pesaingnya karena jumlah mereka lebih banyak. Ekspektasi layanan konsumen meningkat sebagai akibat dari persaingan yang semakin ketat [1].

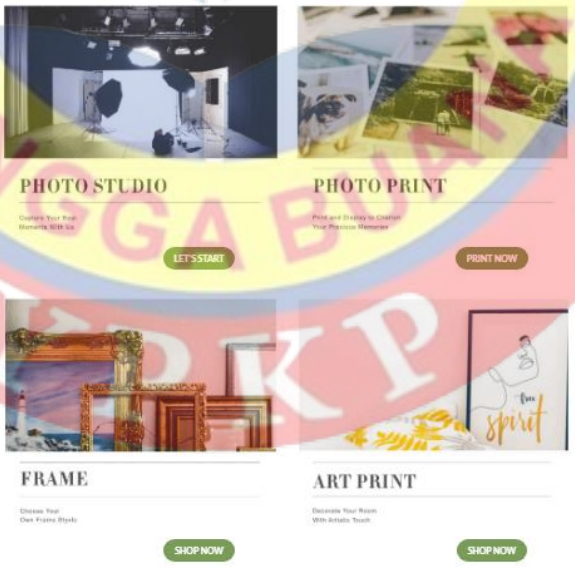
Layanan adalah setiap tindakan atau serangkaian tindakan yang dilakukan oleh satu pihak atau lebih untuk membangun atau mempertahankan hubungan dengan pihak lain, dengan tujuan akhir untuk memuaskan pihak kedua dengan produk atau layanan yang ditawarkan [2].

Dalam industri jasa, fasilitas adalah pertimbangan yang sama pentingnya setelah layanan. Agar perusahaan dapat bertahan dalam bisnis, menarik pelanggan, dan memenangkan persaingan, mereka harus secara konsisten memberikan layanan berkualitas tinggi dan fasilitas pendukung yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, atau setidaknya sesuai dengan harga yang mereka bayarkan. Hal ini karena fasilitas fisik merupakan indikator yang baik untuk kualitas layanan dan terkait erat dengan bagaimana pelanggan memandang sebuah perusahaan [2].

Ika Devi Widyaningrum (2020) "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar, Jakarta Barat" menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Tingkat loyalitas klien berkorelasi kuat dengan tingkat kepuasan pelanggan. [3]. "Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Tri Jay's Salon dan Spa di Singaraja" oleh G. Widyastana J. dan N.N. Yulianthini (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien determinasi sebesar

94,1%, sedangkan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini menyumbang 5,9% sisanya [4].

Dalam hal ini, penulis memfokuskan pada bisnis jasa fotografi. Bisnis jasa fotografi sudah berkembang menjadi sangat pesat dengan semakin banyak nya penyedia jasa fotografi yang menawarkan jasa mereka dalam berbagai bidang, termasuk fotografi pernikahan dan pemodelan foto, yang berkontribusi pada peningkatan industri ini. Industri fotografi mengalami pertumbuhan yang luar biasa seiring dengan perluasan dunia digital, menurut salah satu media online. Peluang dapat muncul dengan sendirinya dalam bentuk permintaan yang kuat untuk layanan fotografi. Sebagai hasilnya, Anda dapat menemukan sejumlah fotografer di lokasi perkotaan dan pedesaan [5]. Salah satu dari sekian banyak alasan orang mengeluarkan uang untuk pemotretan adalah agar mereka dapat mengenang peristiwa-peristiwa penting dalam hidup mereka, seperti ulang tahun, hari jadi, foto bersama, dan masih banyak lagi. JONAS Photo hadir sebagai perusahaan yang menawarkan produknya yang berupa jasa (jasa pemotretan) dan barang (hasil foto). Berikut beberapa produk dari JONAS Photo :

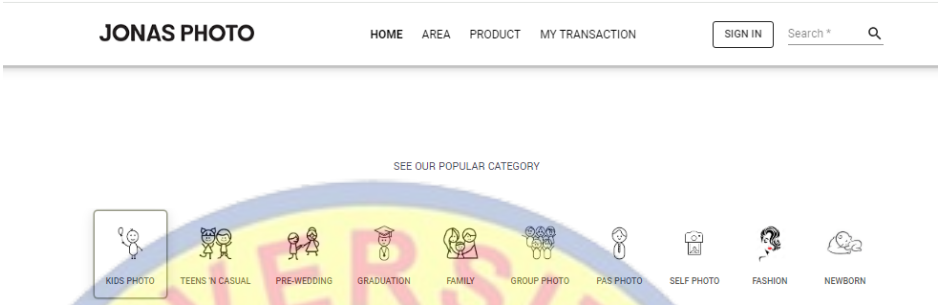


Gambar 1. 1 Produk JONAS Photo

(Sumber : JONAS Photo, 2023)

1. *Photo Studio*

   Produk *photo studio* di JONAS Photo tersedia untuk beberapa pilihan seperti, *Kids Photo, Casual, Pre Wedding, Graduation, Family, Group Photo, Pas Photo, Self Photo, Fashion,* dan *Newborn*.



Gambar 1. 2 Pilihan *Photo* Studio JONAS Photo

(Sumber : JONAS Photo, 2023)

2. *Photo Print*

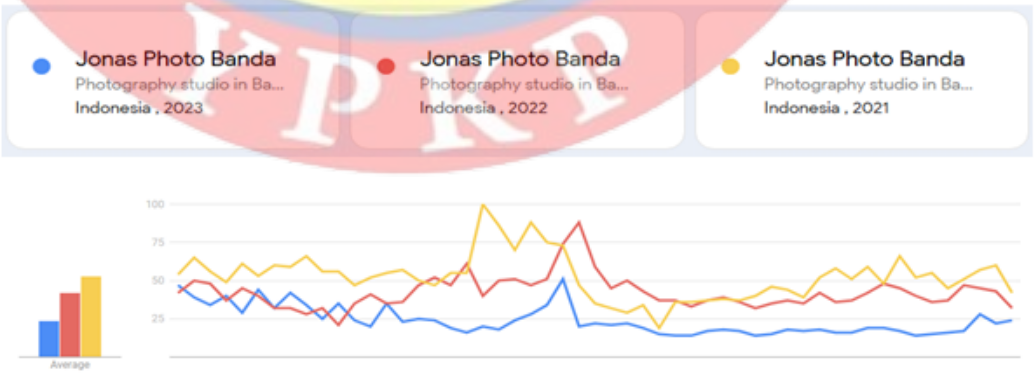
   JONAS Photo juga menyediakan jasa untuk photo print atau cetak foto yang tersedia untuk berbagai macam ukuran sesuai permintaan konsumen.

3. *Frame*

   JONAS Photo menyediakan produk frame foto yang tersedia mulai dari ukuran kecil hingga ukuran besar.

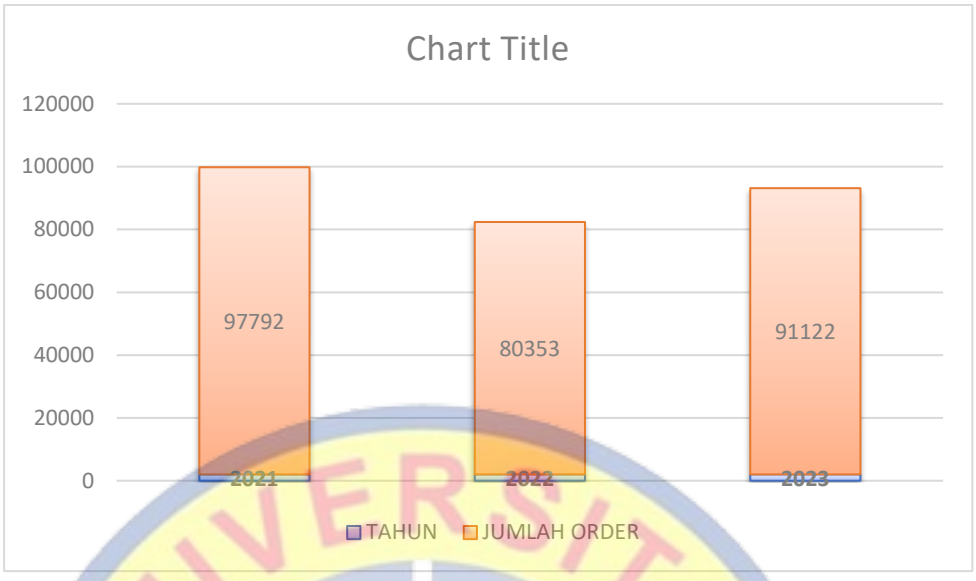
4. *Art Print*

   Selain menyediakan jasa cetak photo, JONAS Photo juga menyediakan produk *art print* yang tersedia untuk bermacam macam ukuran.



Gambar 1. 3 Grafik ketertarikan konsumen

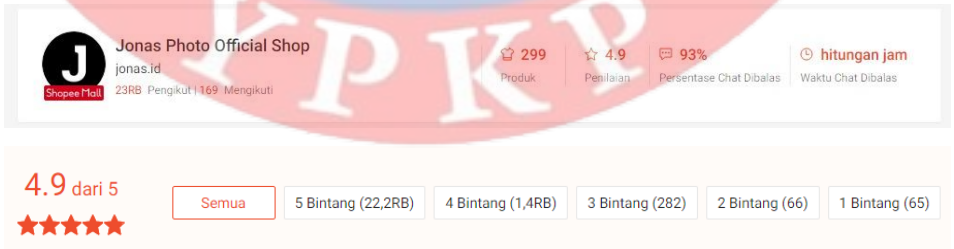
(Sumber: *Google trends*, 2024)



Gambar 1. 4 Grafik jumlah *order*

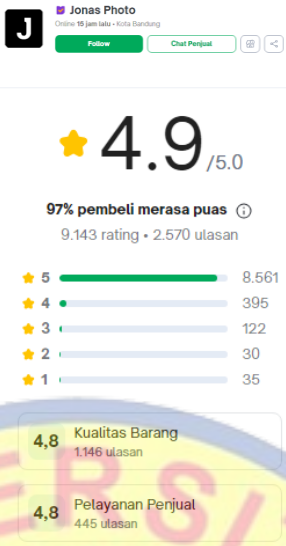
(Sumber: JONAS Photo, 2023)

Dilihat dari gambar 1.3 yaitu grafik yang menunjukan minat konsumen JONAS Photo dalam 3 tahun terakhir, JONAS Photo mengalami penurunan minat konsumen dari tahun 2021 hingga 2023. Minat konsumen pada tahun 2023 menjadi yang paling sedikit. Begitu juga pada gambar 1.4 yang menunjukan jumlah order JONAS Photo dari 3 tahun terakhir mengalami penurunan yaitu pada tahun 2022 jumlah order JONAS Photo sebanyak 80353 order, lebih kecil dari tahun 2021 yaitu sebanyak 97792 order. Pada tahun 2023 jumlah order JONAS Photo sebanyak 91192. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah order JONAS Photo pada tahun 2023 mengalami penurunan dibandingkan dengan jumlah order pada tahun 2021.



Gambar 1. 5 Penilaian Pelanggan JONAS Photo

(Sumber: JONAS Photo *Official Shop* Shopee, 2024)



Gambar 1. 6 Penilaian Pelanggan Tokopedia JONAS Photo

(Sumber: JONAS Photo *Official Shop* Tokopedia, 2024)

Dilihat dari gambar 1.5 dan gambar 1.6, dilakukan survey pada toko online JONAS Photo yaiu pada aplikasi Shopee dan Tokopedia, JONAS Photo mendapatkan skor penilaian pelanggan 4,9 dari 5 yaitu pada Shopee sebanyak 22200 orang memberikan nilai bintang 5 dan pada Tokopedia sebanyak 8561 orang memberikan nilai bintang 5 untuk JONAS Photo. Namun baik pada Shopee dan juga Tokopedia, masih ada orang yang memberikan nilai bintang 1 untuk JONAS Photo yaitu 65 orang pada Shopee dan 35 orang pada Tokopedia.

Berdasarkan masalah yang sudah diuraikan diatas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian tentang **"Analisis Kualitas Pelayanan Di JONAS Photo Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis."** Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan di JONAS Photo, pelayanan yang perlu ditingkatkan dan memberikan usulan inovasi yang dapat dilakukan oleh JONAS Photo guna membuat bisnis di bidang fotografi menjadi lebih berkembang. Sebagaimana dengan salah satu misi dari JONAS Photo yaitu memberikan pelayanan lengkap dan memuaskan di bidang fotografi dengan konsep "*one stop service photography shop*".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun perumusan masalah yang dimasukkan kedalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di JONAS Photo pada tahun 2023?
2. Bagaimana perbaikan kualitas pelayanan yang perlu dilakukan oleh JONAS Photo?
3. Bagaimana usulan inovasi pelayanan yang dapat dilakukan oleh JONAS Photo?

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini difokuskan untuk menyelesaikan perumusan masalah oleh karena itu penulis membatasi masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Responden yang diambil adalah orang yang pernah bertransaksi di JONAS Photo Jalan Banda No.38 setahun terakhir.
2. Penelitian dilakukan hanya berdasarkan jumlah order. Yang dimaksud order disini adalah order cetakan photo dan photo studio.
3. Pengambilan data responden menggunakan *Google Form*.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah tersebut, adapaun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di JONAS Photo.
2. Untuk memberikan usulan perbaikan guna mengevaluasi pelayanan di JONAS Photo .
3. Untuk memberikan usulan inovasi pelayanan yang dapat dilakukan JONAS Photo guna meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.5 Kegunaan

Manfaat yang didapat penelitian ini, yaitu :

1. Memberikan informasi seberapa besar kualitas pelayanan di JONAS Photo.
2. Dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang akan melakukan analisis terhadap kepuasan pelanggan di JONAS Photo.

3. Digunakan sebagai dasar bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan, terutama yang terkait dengan kualitas pelayanan di JONAS Photo.

1.6 Sistematika Penulisan

Berisikan tentang isi bab penelitan yang dapat dipahami secara singkat dan jelas. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan perlitian, kegunaan dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisikan mengenai uraian teori studi pustaka sebagai referensi bagi penulis dalam menyelesaikan permasalahan yang akan dibahas dan penelitian terdahulu yang saling berhubungan sebagai dukungan penelitian penulis.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menjabarkan langkah-langkah yang terlibat dalam melakukan penelitian, yang meliputi membuat pertanyaan penelitian, mengidentifikasi masalah, dan kemudian menemukan solusinya.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Langkah-langkah dari pengumpulan data hingga pemrosesan data dirinci dalam bab ini. Di sini, data yang ditampilkan adalah produk akhir dari analisis data kuesioner, yang kemudian berfungsi sebagai tolak ukur untuk meningkatkan layanan JONAS Photo demi memastikan kepuasan pelanggan.

BAB V Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini, membahas hasil pengolahan data sebelumnya dan memberikan penjelasan rinci tentang bagaimana hasil tersebut disesuaikan agar sesuai dengan tujuan penelitian. Pada akhirnya, akan dapat

menggunakan hasil tersebut untuk meningkatkan layanan kami sesuai dengan preferensi pelanggan dan menarik beberapa kesimpulan dan saran.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Temuan dan interpretasi dari penelitian ini disajikan dalam bab ini. Temuan-temuan tersebut mencakup gambaran umum desain penelitian dan hasil studi kasus yang sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, rekomendasi dibuat untuk perbaikan atau peningkatan layanan untuk memastikan kepuasan pelanggan.