

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha jasa merupakan usaha yang menjual sebuah tindakan yang memiliki nilai dan manfaat bagi pelaku maupun penerima. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Rahman dan Supomo (2012) yang menyatakan bahwa jasa adalah produk produk yang tidak berwujud seperti waktu keahlian atau aktivitas aktivitas yang bisa dibeli. Sama seperti halnya menjual produk, menjual jasa harus memperhitungkan kepuasan konsumen apabila ingin bertahan dalam industri yang bersaing.

Salah satu instrumen pengukur jasa adalah kualitas, semakin bagus kualitas layanan jasa yang diberikan maka konsumen akan semakin puas. Pendapat tersebut diperkuat oleh Apriani dan Lestari (2015) yang berargumen bahwa kualitas produk dan layanan penting untuk meningkatkan kemampuan perusahaan agar dapat memuaskan pelanggan. Ada beberapa cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Yulianto (2010) Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik internal maupun eksternal. Menilik pentingnya suatu kualitas pada industri jasa maka pengukuran tingkat kualitas layanan sangat perlu dilakukan.

Pengukuran mengenai kualitas layanan sangat perlu dilakukan secara berkala sehingga penyedia layanan jasa dapat selalu memenuhi keinginan konsumen. Suatu permasalahan yang sangat penting adalah apakah kualitas pelayanan pada setiap industri jasa sama? Sangat menarik apabila pertanyaan tersebut dapat menjadi dasar dimulainya suatu penelitian mengenai perbandingan kualitas pada industri jasa yang berbeda. Dengan dilakukan penelitian tersebut diharapkan dapat ditemukan kesamaan maupun perbedaan dalam penanganan kualitas di industri jasa berbeda, sehingga apabila suatu industri jasa ingin melakukan perbaikan terhadap aspek aspek kualitas, industri tersebut tidak salah dalam mengambil keputusan.

Penelitian mengenai pengukuran kualitas pada beberapa bidang jasa sudah dilakukan oleh beberapa peneliti diantaranya Altuntas dan Kansu (2019) yang meneliti kualitas pelayanan di rumah sakit dengan menerapkan sinergi antara metode *Quality Function deployment, Failure mode and effect analysis*, dan SERVQUAL selain itu ada penelitian yang dilakukan oleh Alani *et al.* (2015) yang melakukan analisa kualitas pelayanan pendidikan pada tingkat pendidikan tinggi, kemudian ada penelitian yang dilakukan oleh Shafiq *et al.* (2019) yang meneliti kepuasan generasi Y terhadap pelayanan hotel di Malaysia serta banyak lainnya. Kendati banyak penelitian serupa yang dilakukan namun sangat sedikit kajian yang membandingkan kualitas pelayanan pada industri jasa berbeda.

Literatur review ini dilakukan dengan membandingkan tiga artikel *case study* mengenai pengukuran kualitas pelayanan pada tiga industri jasa berbeda. layanan jasa yang dibandingkan adalah layanan jasa pendidikan, hotel, dan rumah sakit. Tujuannya adalah untuk dilihat perbedaan mengenai kualitas pelayanan maupun aspek-aspek yang menunjang kualitas pelayanan pada tiga layanan jasa tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *content analysis*. Menurut Elo *et al.* (2014) baik induktif dan deduktif proses *content analysis* melibatkan tiga fase utama: persiapan, organisasi, dan pelaporan hasil.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana perbedaan kualitas pelayanan pada industri jasa yang berbeda?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengidentifikasi dan membandingkan temuan mengenai kualitas pelayanan pada industri jasa yang berbeda.

1.4 Batasan Masalah

Literatur *review* ini difokuskan terhadap perbandingan tiga jurnal *case study* yang dipilih untuk di *review*.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang dasar dari penulisan penelitian yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang metode dan dasar teori dalam menyelesaikan penelitian ini. Adapun teori yang digunakan adalah mengenai kualitas pelayanan pada industri jasa.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam mencapai tujuan dari penelitian ini. Tahapan yang dilakukan diantaranya pemilihan topik studi literatur, langkah selanjutnya adalah mencari artikel, dilanjutkan dengan melakukan *content analysis*.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN DISKUSI

Bab ini berisi tentang pembahasan masalah yang dikaji, identifikasi temuan temuan dalam penelitian, disertai analisis dan uraian terhadap temuan tersebut.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian, meliputi pemaparan tentang temuan yang berhasil didapatkan dari penelitian ini dan disertai saran yang berguna bagi penelitian serupa yang akan dilakukan selanjutnya.