

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berbagai tantangan dalam dunia pertumbuhan industri yang cukup berat mendorong para pelaku industri untuk melakukan berbagai inovasi agar usahanya dapat terus berjalan dan bertahan. Salah satu hal yang memungkinkan adalah memutus rantai proses manufaktur dengan mengalihdayakan sebagian proses manufaktur ke perusahaan lain seperti penyedia jasa manufaktur (Maklon). Jasa maklon adalah pengolahan suatu produk atau sejenisnya oleh penyedia jasa, sedangkan bahan baku, spesifikasi produk yang disediakan dan sebagian atau seluruhnya ditentukan oleh pengguna jasa (Arfi Afianto dkk, 2020).

Peningkatan jumlah pelaku usaha obat tradisional dan kosmetik berpengaruh terhadap peningkatan jumlah penyedia jasa maklon. Akibatnya, industri ini menghadapi persaingan yang semakin ketat. Data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2022 menyebutkan bahwa kosmetika yang mencakup sektor industri farmasi, kimia dan obat tradisional mengalami pertumbuhan hingga 9,61%. Selain itu BPOM mencatat bahwa industri kosmetik mengalami kenaikan jumlah perusahaan hingga sebesar 20,6%. Hal ini menjadikan pelaku usaha industri kosmetik dan obat tradisional terjun dan memulai bisnis dengan menggunakan jasa maklon.

PT. Nano Herbaltama Internasional merupakan perusahaan maklon untuk obat tradisional dan kosmetik dengan menggunakan banyak bahan nano herbal sebagai bahan aktifnya. Semua fasilitas produksi yang ada di PT. Nano Herbaltama Internasional sudah sesuai dan melewati standar Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), sehingga sudah terjamin kualitas dan juga keamanannya. Saat ini perusahaan tersebut sudah memiliki proses sertifikasi ISO 9001:2015 dan *Good Manufacturing Practices* (GMP) untuk mutu produksi yang baik.

Berdasarkan informasi awal dari responden, terdapat beberapa kekurangan yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan, diantaranya hasil produk yang tidak sesuai dengan permintaan, dan produksi yang terlalu lama. Sebanyak 32% dari 20 responden menyatakan bahwa hasil produk tidak sesuai dengan permintaan, dan 68% diantaranya mengatakan waktu produksi yang terlalu lama. Maka dari itu, untuk

mengetahui tingkat layanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan maka perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan.

Kunci loyalitas pelanggan terhadap produk dan layanan berasal dari kepuasan pelanggan Rizko (2016) dalam Fadillah et al. (2020). Maka dari itu kualitas pelayanan sangat penting dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Baik pengguna maupun penyedia layanan dapat menilai kualitas layanan yang diberikan. Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan (Puspitasari et al., 2019). Tjiptono & Chandra (2011) dalam Rosyada et al., (2020) penting untuk mengevaluasi atau membandingkan kinerja layanan ketika mengukur kualitas layanan terhadap standar yang diberikan.

Maka dari itu, penelitian ini dilakukan agar mengetahui dan meningkatkan kualitas layanan jasa maklon yang terdapat pada PT. Nano Herbaltama Internasional. Parasuraman et al. (1985) dalam rangkaian penelitian beberapa disiplin ilmu industri jasa merupakan model *Service Quality (Serqual)* yang paling dikenal dan sering digunakan sebagai acuan dalam manajemen pelayanan dan penelitian pasar. Ketika kualitas layanan menjadi landasan strategi pemasaran, pemasar harus memiliki sarana untuk mengukurnya. Penelitian Sembiring & Sinaga (2021) tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Service Quality (servqual)* menyatakan bahwa *servqual* adalah suatu metode pengukuran kualitas pelayanan yang menggunakan atribut dari setiap dimensi untuk mendapatkan nilai perbedaan yang mewakili selisih atau perbedaan persepsi konsumen. kinerja yang diterima dengan kinerja yang diharapkan. Menurut Parasuraman, lima dimensi kualitas pelayanan pada skala *Servqual* adalah *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Identifikasi fungsi yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan (Cahyadi & Maulana, 2021). Selain itu diperlukannya metode *Zone of Tolerance (ZOT)* untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang ada di perusahaan serta Kano untuk mengukur prioritas perbaikan. *Servqual* dan *ZOT* berasumsi bahwa hubungan antara kepuasan pelanggan dan karakteristik layanan adalah linier. Meski lebih memperhatikan pengguna sistem tingkat lanjut, anggapan tersebut tidak sepenuhnya benar jika layanan yang ditawarkan selalu sama. Setelah mengetahui tingkat pelayanan pada masing-masing

atribut menggunakan ZOT, dilakukan rangking pada atribut pelayanan sebagai acuan untuk menentukan prioritas tindakan perbaikan menggunakan metode Kano. Berdasarkan hubungan antara harapan dan pengamatan, metode Kano dapat membantu mengklasifikasikan atribut-atribut pengukur kepuasan pelanggan. Ada tiga jenis kualitas, yaitu kualitas persuasif atau fundamental, kualitas satu dimensi atau prestasi, dan kualitas atraktif atau menggairahkan. Selain itu, ada tiga kategori sekunder lainnya yaitu acuh tak acuh, ragu-ragu, dan sebaliknya.

Berdasarkan hal tersebut, metode Servqual, ZOT, dan Kano relevan dengan penelitian yang dilakukan karena pada metode ini mengukur kualitas layanan berdasarkan pada dimensi kualitasnya serta berorientasi pada kepuasan pelanggan. dengan demikian dengan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam jasa maklon tersebut. Maka dibuatlah penelitian ini dengan judul “*PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN JASA PRODUKSI (MAKLON) OBAT TRADISIONAL DAN KOSMETIK BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DENGAN METODE ZONE OF TOLERANCE (ZOT) DAN KANO PADA PT. XYZ*”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka tersusun perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa maklon produksi obat tradisional dan kosmetik menurut metode Servqual, *Zone Of Tolerance* (ZOT) dan Kano di PT. XYZ ?
2. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan metode Servqual, *Zone Of Tolerance* (ZOT) dan Kano di PT. XYZ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun beberapa tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kualitas pelayanan jasa maklon produksi obat tradisional dan kosmetik menurut metode Servqual, *Zone Of Tolerance* (ZOT) dan Kano di PT. XYZ.

2. Mengetahui peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan metode Servqual, *Zone Of Tolerance* (ZOT) dan Kano di PT. XYZ.

## 1.4 State Of The Arts

**Tabel 1.1 Tabel State Of Arts**

No	Judul Penelitian	Fokus Kajian (Tujuan)	Hasil
1	<i>Quality Analysis of Parrticipants in the Training with Servqual Methods And Tolerance Zone in BDK Semarang</i> Oleh : Riskha Nurfitriyah, 2019	Untuk mengidentifikasi perbedaan antara kenyataan dan harapan para peserta diklat atas pelayanan dari penyelenggara diklat dan menganalisis kualitas pelayanan diklat yang diberikan oleh penyelenggara diklat dengan metode Servqual dan Zone of Tolerance.	kualitas pelayanan yang diberikan oleh panitia penyelenggara diklat masih belum bisa memuaskan peserta diklat sebagai pelanggan. Hal ini bisa dilihat dari nilai gap yang negatif dari skor Servqual. Dari 15 atribut pelayanan semua bernilai negatif. Dari 15 atribut pelayanan dari panitia penyelenggara diklat, terdapat 9 atribut pelayanan yang masih bisa ditoleransi oleh peserta diklat berdasarkan hasil pemetaan dari Zone Of Tolerance. Atribut yang masuk dalam kategori ZOT (nilai ZOT positif) dengan kriteria peserta diklat tidak puas dalam pelayanan namun masih dapat diterima, antara lain: pelayanan saat registrasi, bahan perlengkapan diklat, sarana dan prasarana diklat, kerapihan dan keramahan panitia, respon panitia, keamanan dan kenyamanan peserta, empati panitia terhadap peserta, variasi menu serta profesionalisme, dan keramahan pengajar/widyaiswara.
2	<i>Service quality that improves customer satisfaction in a university: a case study</i>	untuk mengetahui kualitas pelayanan yang berdampak pada peningkatan kepuasan	menunjukkan bahwa variabel tangibles dan reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa siswa mementingkan aspek-aspek yang nyata. Oleh karena itu, ITI perlu meningkatkan

	<p><i>in Institut Teknologi Indonesia</i></p> <p>Oleh : Linda Theresia and Ramon Bangun, 2017</p>	<p>pelanggan di suatu perguruan tinggi.</p>	<p>aspek-aspek yang berkaitan dengan gedung, seperti gedung perkantoran, kenyamanan dan kebersihan gedung. Layanan, infrastruktur fisik, internet dan perpustakaan juga harus ditingkatkan.</p>
3	<p><i>An Application of Kano Method in the Elicitation of Stakeholder Requirement for an e-Ebola Awareness System</i></p> <p>Oleh : Azham Hussain dan Emmanuel Mkpojiigou, 2016</p>	<p>untuk memahami dan mengumpulkan kebutuhan, kendala, dan harapan pengguna dan pemangku kepentingan yang akan dianalisis, dispesifikasikan, dan dimodelkan mengenai perangkat lunak e-Ebola.</p>	<p>Hasil analisis Kano menunjukkan bahwa elisitasi persyaratan yang memuaskan para pemangku kepentingan mengarah pada peningkatan tingkat kepuasan calon pengguna/pelanggan produk yang akan datang. Hal ini juga mengindikasikan peningkatan kualitas yang dirasakan dari produk tersebut dari sudut pandang pengguna/pelanggan potensial seperti yang ditunjukkan dari koefisien kepuasan pelanggan dan peringkat kepentingan yang dinyatakan sendiri</p>

## 1.5 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini, dilakukan pada PT. Nano Herbaltama Internasional yang berlokasi di Puspiptek, Serpong terdapat beberapa batasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan di PT. Nano Herbaltama Internasional Puspiptek, Serpong.
2. Data yang di dapatkan berupa data primer melalui penyebaran kuisisioner.
3. Objek penelitian ini berfokus kepada pelanggan atau pengguna jasa produksi di PT. Nano Herbaltama Internasional.
4. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Service Quality* (Servqual), *Zone of Tolerance* (ZOT), dan Kano.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Secara ringkas berikut ini urutan pembahasan sesuai sistematika penulisan laporan ini:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini meliputi gambaran umum penelitian seperti latar belakang masalah, rumusan masalah yang di angkat, tujuan dari penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Meliputi referensi teori yang relevan untuk mendukung penulisan laporan Tugas Akhir, seperti teori kualitas pelayanan, metode *Zone of Tolerance* (ZOT), Kano serta alat yang digunakan untuk menganalisa pada laporan tugas akhir

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Meliputi penjabaran langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian kali ini, seperti identifikasi masalah, pengumpulan dan pengolahan data, analisa, serta kesimpulan dan saran.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Meliputi data umum perusahaan serta data untuk pengolahan data. pada penelitian kali ini memperoleh data kuisisioner dari responden.

### **BAB V ANALISA**

Meliputi analisa dari hasil pengolahan data yang sudah dilakukan pada tahap pengumpulan dan pengolahan data, seperti pemilihan komponen kritis yang merupakan fokus utama yang menjadi topik pada laporan Tugas Akhir.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Meliputi kesimpulan berdasarkan analisa dari pengolahan data yang dilakukan berdasarkan tujuan penelitian di PT. Nano Herbaltama Internasional yang diharapkan bisa memberikan manfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.