

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, perkembangan sektor jasa semakin meningkat, kontribusi sektor ini terhadap pertumbuhan ekonomi tidak kalah dibandingkan dengan sektor lainnya. Oleh karena itu tingkat kualitas sistem pelayanan industri jasa harus selalu ditingkatkan. Cara yang dapat ditempuh adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap sistem pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, pihak penyedia jasa dapat memperbaiki sistem pelayanannya, dan berdasarkan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan, maka dapat dirancang dan dikembangkan sistem pelayanan yang lebih baik.

Kualitas suatu produk baik berupa barang maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Ada lima atribut yang perlu diperhatikan oleh manajemen industri jasa (Parasuraman, 1988) yaitu Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Bukti langsung (*tangibles*), Empati (*emphaty*), Daya tanggap (*responsiveness*).

Persepsi konsumen timbul setelah konsumen mengambil suatu kesimpulan dalam pikirannya (sudah menilai sesuatu yang dialami). Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa) (Tjiptono, 1996). Para pemimpin perusahaan atau instansi yang bergerak dibidang jasa mengalami kesulitan dalam menentukan strategi yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan dikarenakan kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sulit untuk diukur. Akibatnya, mereka cenderung menggunakan intuisi setiap kali membuat keputusan strategis yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Tentu saja ketergantungan terhadap intuisi tersebut tidak selalu menghasilkan keputusan yang benar. Oleh karena itu perlu dibuat suatu sistem pendukung keputusan yang membantu para pimpinan perusahaan atau instansi

tersebut dalam menentukan keputusan strategis yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan.

PT.Malacca Trust Wuwungan Insurance sebagai salah satu perusahaan yang menyediakan pelayanan di bidang asuransi tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan peningkatan mutu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan kunci dari kepercayaan pelanggan, dalam hal ini adalah nasabah perusahaan asuransi. Akan tetapi perusahaan mengalami kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanannya, karena perusahaan tidak punya standarisasi dalam mengitung atau menjelaskan seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Salah satunya adalah berkaitan dengan kinerja para karyawan, diantaranya wawasan karyawan saat berhadapan dengan pelanggan, daya tanggap karyawan saat memenuhi permintaan pelanggan. Setiap pengaduan dan keluhan yang disampaikan nasabah baik tertulis maupun lisan dicatat dalam buku pengaduan.

Disamping itu perusahaan juga secara berkala yaitu setiap 4 bulan sekali membuat kuesioner yang disebarakan kepada nasabah untuk diisi, hasil dari jawaban para responden nasabah ini selanjutnya dianalisa tingkat kepuasannya, proses analisa kuesioner menggunakan cara yang sederhana dan manual serta menghitungnya dengan menggunakan *calculator*. Kemudian hasil penghitungan ini dimasukan kedalam *file Microsoft Excel*, *file* tersebut dihitung menggunakan rumus atau formula yang telah disediakan oleh *Microsoft Excel*. Sehingga sering kali hasil akhir dari quissioner tersebut menyimpang dari keadaan kualitas pelayanan yang sebenarnya, dalam artian tidak mencerminkan pelayanan yang sesungguhnya yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah. Kondisi seperti ini tidak boleh dibiarkan dalam waktu yang lama karena kualitas pelayanan kepada nasabah sangat penting, dikhawatirkan nasabah akan pergi meninggalkan perusahaan dan beralih kepada perusahaan asuransi lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan pada permasalahan kualitas pelayanan di PT.Malacca Trust Wuwungan Insurance.

Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan salah satunya adalah *Servqual*. *Servqual* merupakan suatu cara *instrument* untuk

melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkainan penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah *Gap*. Dalam metode *Servqual* untuk mengetahui kualitas pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa dinilai dari perbedaan penilaian kualitas pelayanan antara yang dipersepsikan oleh pelanggan dengan yang diharapkannya, hal ini didasari pertimbangan bahwa kedua penilaian tersebut berhubungan langsung dengan pelanggan. Metode *Servqual* ini telah digunakan pada beberapa penelitian yang terkait tentang pengukuran tingkat kualitas pelayanan diantaranya yaitu *Penerapan Metode SERVQUAL Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara* oleh Jiwantara, Sutrisno, dan Neyland pada tahun 2012, yang membahas tentang penggunaan metode *Servqual* untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menulis tugas akhir yang diberi judul : “*Sistem Pendukung Keputusan Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus : PT.Malacca Trust Wuwungan Insurance)*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi pokok permasalahan dalam hal ini adalah : Bagaimana membangun sebuah Sistem Pendukung Keputusan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan menggunakan metode *SERVQUAL*

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang diberikan pada Tugas Akhir ini adalah :

1. Kriteria yang digunakan dalam tugas akhir ini terdiri atas 5 kriteria yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).
2. Objek penelitian adalah nasabah yang sudah menjadi anggota.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dari Tugas Akhir ini ada beberapa hal yaitu:

1. Merancang dan membangun suatu aplikasi sistem pendukung keputusan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dengan metode *SERVQUAL*.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap nasabah.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan rencana susunan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir yang akan dibuat :

Bab I Pendahuluan

Merupakan deskripsi umum dari tugas akhir ini, yang meliputi : latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penyusunan tugas akhir serta sistematika penulisan tugas akhir yang dibuat.

Bab II Landasan Teori

Bab ini akan membahas mengenai teori-teori yang digunakan serta sebagai acuan dari sumber lain untuk menyusun laporan tugas akhir.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai cara yang dilakukan dalam menyelesaikan persoalan yang menjadi objek penelitian.

Bab IV Analisa dan Perancangan

Bab ini menguraikan tentang metode atau desain perancangan yaitu langkah-langkah yang akan dilakukan dalam upaya mencapai tujuan perancangan. Rancangan pengambilan data, peralatan yang diperlukan, proses pengambilan data dan rancangan analisa data.

Bab V Implementasi dan Pengujian

Bab ini menerangkan penerapan program aplikasi serta cara penggunaan program aplikasi.

Bab VI Penutup

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran.