

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Buruknya sebuah kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan perusahaan atau institusi publik kepada para konsumen, sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian bagi perusahaan. Jasa yang diberikan kepada konsumen juga sangat berhubungan langsung dengan keberlangsungan suatu perusahaan. Konsumen pada masa sekarang sudah mulai selektif untuk mencari tempat perawatan kecantikan yang bagus serta pelayanan yang memuaskan.

Para pengelola tempat perawatan kecantikan bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya masing-masing. Untuk itu para pengelola spa dan klinik kecantikan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan system manajemen tertentu. Kualitas pelayanan yang kurang baik maka akan memberikan efek tidak nyaman bagi konsumen yang datang. Biasanya konsumen banyak yang tidak sabaran menunggu maka dari itu para pengelola spa memberikan pelayanan terbaik sehingga membuat konsumen tidak merasakan lamanya menunggu. Jika kualitas pelayanan buruk maka konsumen lama kelamaan akan beralih ketempat lain. Hal utama yang harus diperhatikan oleh pengelola spa adalah kepuasan dan kenyamanan konsumen agar dapat mempertahankan kepercayaan konsumen. Pengelola harus tau apa saja yang akan dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Dalam penelitian ini standar yang digunakan adalah COBIT 4.1 karena kerangka kerja COBIT memberikan gambaran paling detail mengenai strategi dan control dalam pengaturan proses teknologi informasi. Dalam standar COBIT juga terdapat perhitungan nilai *Maturity Level* yang mempresentasikan tingkat keselarasan tujuan teknologi informasi dan tujuan bisnis organisasi. Ciri khas utama kerangka kerja COBIT yaitu pengelompokan aktifitas teknologi informasi dalam empat domain yaitu, *Plan and Organise* (PO), *Acquire And Implemen* (AI), *Deliver And Support* (DS), serta *Monitor And Evaluate* (ME). Untuk penelitian ini Domain yang digunakan yaitu *Plan and Organise* (PO), *Acquire and Implemen* (AI) dan *Deliver and Support* (DS).

Pada saat ini perkembangan dunia bisnis disebabkan oleh naiknya kesejahteraan masyarakat. Meningkatnya golongan menengah ke atas dari segi finansialnya, dan kepuasan konsumen. Seiring berkembangnya zaman dan mengikuti tren zaman maka banyak sekarang masyarakat yang ingin melakukan perawatan kecantikan wajah dan tubuh, maka dari itu banyak sekali tempat penyedia jasa kecantikan diantaranya Mahkota Beauty Care di Kecamatan Ampek Nagari. Mahkota Beauty Care adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa kecantikan dan spa.

Perkembangan dan peningkatan pelayanan Mahkota beauty Care dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan di berbagai tempat-tempat kecantikan

yang berada di kecamatan Ampek Nagari. Memberikan layanan sudah menjadi kewajiban bagi mereka yang bekerja disektor pelayanan.

Hal ini juga yang kemudian menjadikan sebuah indikasi bagi peneliti, apakah pelayan yang ada pada Mahkota Beauty Care sudah dapat memuaskan konsumen atau belum dan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dan tepat sehingga bisa memberikan efek kepuasan bagi konsumen. Untuk itu penulis tertarik untuk mengangkat judul yaitu“ **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MAHKOTA BEAUTY CARE MENGGUNAKAN METODE COBIT 4.1** ”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang dihadapi dalam menganalisa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1 pada Mahkota Beauty Care maka dapat ditemukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Belum diketahui publikasi tentang Mahkota Beauty care.
2. Belum diketahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen serta tanggapan masyarakat terhadap pelayanan di Mahkota Beauty Care.
3. Bagaimana menghasilkan rekomendasi berdasarkan temuan hasil analisa kualitas pelayanan dengan menggunakan metode COBIT 4.1 serta memberikan solusi pada Mahkota Beauty Care.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Agar penulisan ini lebih terarah serta pembahasan permasalahan yang dihadapi tidak meluas dan menyimpang dari tujuan yang diharapkan, maka perlu ditetapkan batasan masalah terhadap sistem penulisan, adapun batasan masalahnya yaitu :

1. Menganalisa kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada klinik kecantikan Mahkota Beauty Care.
2. Dalam penelitian ini memfokuskan diri pada Domain *Plain and Organise* (PO), *Acquire and Implemen* (AI) dan *Deliver and Support* (DS).
3. Untuk PO berfokus pada PO8, Untuk AI berfokus pada AI1, dan DS berfokus pada DS1, DS5, DS12, dan DS8.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Mahkota Beauty Care ?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan klinik kecantikan Mahkota Beauty care ?
3. Bagaimana Mahkota Beauty Care mempertahankan pelayanannya ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada klinik Mahkota BeautyCare.
2. Untuk menghasilkan rekomendasi sebagai saran perbaikan atau peningkatan terhadap pelayanan serta kepuasan konsumen pada klinik kecantikan Mahkota Beauty Care.

## **1.6 Manfaat penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang saya dapatkan selama di bangku perkuliahan.

### **b. Manfaat Praktis**

1. Bagi perusahaan, dapat digunakan sebagai referensi untuk Meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan keunggulan dan dapat bersaing dengan jasa kecantikan lainnya.
2. Bagi karyawan, dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja, khususnya dalam memberikan pelayanan pada konsumen.
3. Bagi peneliti, bisa mengembangkan ilmu nya tentang analisa kualitas pelayanan.
4. Bagi masyarakat bisa mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan dan jasa pada klinik kecantikan mahkota Beauty Care.

## **1.7 Sejarah Ringkas Berdirinya Mahkota Beauty Care**

Mahkota Beauty Care didirikan pada tahun 2018, tepatnya di Padang Cakur Jorong Pasar Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam. Klinik kecantikan ini awalnya didirikan sebagai tempat praktek Dokter serta untuk penjualan produk-produk kosmetik. Klinik kecantikan ini didirikan oleh ibu Dr. Hajrah Agustina (Era) yang telah berhasil mendapatkan gelar Dr. dan ingin membuka tempat praktek sendiri. Klinik kecantikan ini awalnya sederhana saja, seiring berjalannya waktu klinik kecantikan ini semakin banyak dikenal dan dikunjungi oleh masyarakat dan mengalami kemajuan sehingga kini klinik kecantikan ini sudah memiliki banyak karyawan dan menambah produk jasanya seperti MUA serta sewa pakaian pengantin.

Alasan klinik kecantikan Mahkota Beauty Care didirikan di Padang Cakur karena tanah itu milik sendiri jadi tidak perlu lagi harus mengontrak, disekitaran Padang Cakur juga banyak ibu-ibu sosialita yang Axis bergaya namun sulit menemukan klinik ataupun salon kecantikan. Keunggulan dari klinik ini adalah meskipun pelanggan dilayani oleh karyawan namun dipantau oleh Dokternya langsung dan itu yang membuat masyarakat tertarik untuk mengunjungi klinik ini, karena mereka bisa langsung berinteraksi dengan dokternya langsung dan lebih aman.

Klinik kecantikan ini sekarang sudah memiliki beberapa karyawan yang langsung dilatih oleh dokternya langsung. Klinik kecantikan ini sangat bermanfaat sekali berada di lokasi tersebut karena dapat membantu membuka lowongan pekerjaan bagi remaja yang sudah tidak sekolah lagi dan

membutuhkan pekerjaan. Pendapatan yang dihasilkan oleh klinik kecantikan Mahkota Beauty Care juga lumayan sekitaran  $\pm$  RP. 3.000.000 per hari.

### **1.7.1 Struktur Organisasi**

Dalam menjalankan aktifitas perusahaan sebagaimana biasanya perusahaan / instansi haruslah mempunyai struktur organisasi. Sebelum diuraikan tentang struktur organisasi Klinik Mahkota Beauty Care, terlebih dahulu dijelaskan pengertian organisasi.

Erbest Dale mendefenisikan organisasi sebagai suatu proses perencanaan yang meliputi penyusunan, pengembangan dan pemeliharaan suatu struktur atau pola hubungan kerja, dari orang-orang dalam suatu kelompok kerja.

Menurut pola hubungan kerja, serta hubungan lali lintas wewenang atau tanggung jawab, maka bentuk-bentuk struktur organsasi dapat dibedakan seperti dibawah ini :

a. Organisasi Baris

Merupakan suatu organisasi dimana perintah dan tanggung jawab diatas pada satu atau beberapa orang tertentu dari tiap atasan ini mempunyai sejumlah bawahan yang masing-masing bertanggung jawab pada satu atasan langsung.

b. Organisasi Fungsional

Merupakan sumber organisasi yang terdiri dari beberapa departemen yang mempunyai fungsi yang berbeda yang dikepalai

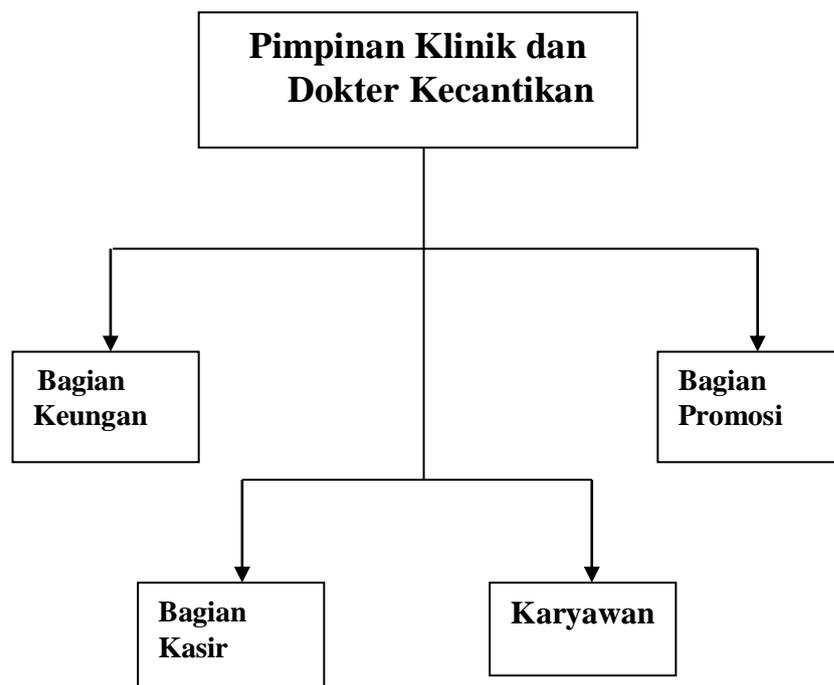
oleh seorang manajer dan mempunyai wewenang pada departemen dibawahnya.

a. Organisasi Garis dan Staff

Merupakan keterpaduan dari sistem garis dan fungsional, dimana dalam bentuk organisasi ini didampingi oleh staff yang bertugas memberikan bantuan pemikiran, nasehat dan saran-saran demi kelancaran tugas dan pimpinan dalam mencapai suatu tujuan.

Sesuai dengan teori yang penulis pelajari maka struktur organisasi pada klinik Mahkota Beauty Care adalah sebagai berikut.

**Struktur Organisasi Klinik Mahkota Beauty Care**



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Klinik Kecantikan Mahkota Beauty Care**

### **1.7.2 Visi dan Misi**

#### **a. Visi**

**Menjadikan klinik kecantikan yang berkualitas serta memberikan pelayanan yang optimal.**

#### **b. Misi**

Untuk mewujudkan Visi tersebut maka ditetapkanlah Misi sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.
2. Memberikan harga yang relative terjangkau bagi masyarakat umum baik menengah kebawah atau menengah keatas dengan kualitas yang baik.
3. Mempercantik masyarakat minang.

### **1.7.3 Tugas dan Fungsi Struktur Organisasi**

Adapun pembagian tugas dan fungsi pada Klinik Mahkota Beauty Care dapat diuraikan sebagai berikut :

#### **a. Pemilik atau Owner**

Tugas dan tanggung jawab Owner adalah :

1. Pemilik perusahaan tentu harus menjadi pemimpin serta memastikan klinik nya berjalan dengan lancar.
2. Wewenang owner selanjutnya adalah membuat peraturan dan kebijakan di klinik nya yang nanti nya harus dipatuhi oleh karyawannya. Pembuatan nya pun tidak sembarangan, harus disesuaikan dengan kondisi serta resiko yang mungkin terjadi. Owner berhak

mencatat karyawan yang tidak mematuhi peraturan yang telah dibuat dan disepakati atau setidaknya di beri peringatan berupa SP ( Surat Peringatan ) sebagai teguran. Semua itu dilakukan agar bisnis di sebuah instansi bisa berjalan dengan lancar serta kinerja karyawan nya bisa semakin maksimal.

3. Bertanggung jawab atas kerugian, rugi dan untung dalam bisnis memang menjadi hal biasa, dalam hal ini kerugian tentu menjadi tanggungjawab seorang owner. Mencari solusi agar tidak semua aspek perusahaan menerima dampak negative nya, khusus nya bagi para karyawan.
4. Mengembangkan strategi bisnis. Pemasaran memang harus terus diperbarui sehingga dapat hasil maksimal. Hal ini menjadi tanggung jawab owner untuk bisa memenuhi visi misi perusahaan. Selain itu, mengembangkan sumber-sumber pendapatan juga menjadi sangat penting.

#### **b. Bagian Keuangan**

Bagian keuangan biasa nya ditugaskan untuk mengatur serta mengelola keuangan. Bagian keuangan ini juga berfungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan dan mengordinasikan penyusunan dokumen perencanaan anggaran pada lingkup Klinik Mahkota Beauty Care.
2. Penyiapan dan menyusun laporan keuangan dan sarana pada lingkup Klinik Mahkota Beauty Care.
3. Pengelolaan anggaran belanja pada klinik Mahkota Beauty Care.

**c. Bagian Promosi**

Bagian promosi ini bertanggung jawab dalam melakukan pemasaran ataupun mempromosikan klinik. Pada klinik mahkota Beauty Care bidang promosi ini fokus pada mempromosikan klinik. Sesuai perkembangan zaman promosi sudah tidak sulit lagi yaitu bisa melalui media social.

**d. Bagian Kasir**

Kasir sudah tidak asing lagi didengar, tugas dan tanggung jawab kasir adalah bertanggung jawab terhadap pelanggan yang akan membayar belanjanya.

**e. Karyawan**

Karyawan sudah dipastikan bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan

owner serta mempertahankan kepercayaan pelanggan dan memberikan kenyamanan terhadap pelanggan.