

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan modern, masyarakat semakin bergantung pada jasa layanan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, termasuk dalam hal pencucian pakaian. Kesibukan yang tinggi, terutama di kota besar seperti Medan, membuat banyak orang tidak memiliki waktu untuk mencuci pakaian sendiri. Hal ini mendorong pertumbuhan industri laundry yang semakin pesat, dengan berbagai usaha yang menawarkan layanan pencucian pakaian secara profesional. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, industri jasa laundry di Indonesia mengalami pertumbuhan rata-rata 15% per tahun, yang menunjukkan semakin meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap layanan ini.

Arion Laundry, yang berlokasi di Jalan Mustafa No. 62, Glugur Darat 1, Medan, merupakan salah satu usaha laundry yang berkembang di tengah meningkatnya permintaan jasa pencucian pakaian. Dengan menawarkan berbagai layanan seperti pencucian pakaian reguler, *dry cleaning*, Arion Laundry berupaya memberikan kemudahan bagi pelanggannya. Namun, di tengah meningkatnya persaingan dalam industri ini, usaha laundry tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan yang baik, tetapi juga harus mampu meningkatkan efisiensi operasional agar dapat bertahan dan berkembang.

Untuk menghadapi berbagai tantangan tersebut, diperlukan pendekatan yang sistematis dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Quality Function Deployment (QFD)*, yang merupakan metode perencanaan berbasis kebutuhan pelanggan guna meningkatkan kualitas produk dan layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Arion Laundry dalam menjalankan operasionalnya. Permasalahan ini berpotensi menurunkan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan dan efisiensi operasional di Arion Laundry?
2. Bagaimana rekomendasi strategis yang dapat diterapkan oleh Arion Laundry berdasarkan hasil analisis QFD untuk meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan terhadap layanan Arion Laundry berdasarkan metode Quality Function Deployment (QFD).
2. Memberikan rekomendasi strategis bagi Arion Laundry berdasarkan hasil analisis QFD.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Arion Laundry

Penelitian ini dapat memberikan manfaat signifikan bagi Arion Laundry dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menghubungkannya dengan kemampuan operasional melalui metode QFD, Arion Laundry dapat memperbaiki aspek-aspek layanan yang paling penting bagi pelanggan. Selain itu, implementasi hasil penelitian ini dapat mengoptimalkan proses operasional sehingga mengurangi pemborosan waktu dan biaya,

meningkatkan produktivitas, serta daya saing bisnis di pasar yang kompetitif.

2. Manfaat bagi Pelanggan

Bagi pelanggan Arion Laundry, penelitian ini dapat membawa manfaat berupa peningkatan kualitas layanan yang lebih sesuai dengan harapan mereka. Dengan mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan secara lebih mendalam, Arion Laundry dapat menyesuaikan proses dan layanan yang diberikan. Hal ini akan menciptakan pengalaman yang lebih positif, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan Arion Laundry.

3. Manfaat bagi Peneliti:

Bagi peneliti, penelitian ini memberikan kesempatan untuk memperdalam pemahaman tentang penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam konteks bisnis jasa, khususnya dalam industri laundry. Penelitian ini juga memperkaya pengetahuan tentang bagaimana menghubungkan kebutuhan pelanggan dengan kemampuan teknis dan operasional untuk menghasilkan perbaikan yang konkret. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk studi-studi lebih lanjut mengenai QFD dalam sektor jasa.

4. Manfaat bagi Dunia Akademik dan Praktisi:

Penelitian ini memberikan kontribusi yang berguna bagi dunia akademik dan praktisi bisnis, khususnya dalam bidang manajemen kualitas dan layanan. Bagi akademisi, penelitian ini menambah wawasan dalam kajian penerapan QFD pada sektor jasa. Bagi praktisi, temuan penelitian ini bisa dijadikan panduan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional di industri jasa lainnya. Implementasi metode QFD yang tepat dapat membantu bisnis untuk lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan mengoptimalkan proses yang ada.

1.5 Batasan dan Asumsi Masalah

1. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Ruang Lingkup Penelitian Fokus penelitian ini terbatas pada layanan yang diberikan oleh Arion Laundry, termasuk kualitas pencucian, ketepatan waktu, harga, dan pelayanan pelanggan.
- b. Studi dilakukan hanya di satu cabang Arion Laundry dan tidak mencakup semua cabang atau bisnis laundry lainnya.
- c. Responden dan Data yang Digunakan dikumpulkan dari survei pelanggan Arion Laundry dalam periode bulan September sampai dengan Desember 2024.

2. Asumsi Masalah

Beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Tidak terjadi perubahan harga pada saat penelitian,
- b. Jumlah karyawan tetap selama periode penelitian,
- c. Tidak ada perubahan dalam sistem kerja atau peralatan, waktu pencucian tetap sama atau tidak optimal, menghambat peningkatan kepuasan pelanggan.