

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai cara kuno yang bebas efek samping, pijat tidak hanya berkhasiat untuk menghilangkan lelah dan stres, tetapi juga dapat dipercaya untuk menjaga kebugaran tubuh. Selain itu para ilmuwan dari *Touch Research Institute* di Universitas Miami mengklaim, pijat bisa mengurangi rasa sakit pada penderita migren (salah satu jenis sakit kepala). Kesimpulan itu diambil setelah mereka melakukan percobaan pada 26 pasien yang menjalani pemijatan kepala dua kali seminggu selama lima minggu. Maria Hernandez-Reif, Ph.D, juru bicara tim dari *Touch Research Institute* menyatakan, "Sebagian pasien berhenti berobat di tengah jalan. Sedangkan sepertiganya berkurang rasa sakitnya" (<http://www.indonesia.com/intisari/1999/april/pijat.htm>).

Di pusat riset pemijatan yang didirikan tahun 1992 itu, pijat juga dipercaya bisa mengurangi stres kerja, dan sebaliknya meningkatkan unjuk kerja. Untuk sampai pada kesimpulan itu, para ahli kembali mengamati 26 orang. Mereka mendapatkan pemijatan dua kali seminggu selama 15 menit dalam kurun waktu lebih dari lima minggu. Selesai sesi pemijatan pertama, terjadi perubahan pada gelombang otak yang membuat kewaspadaan bertambah tinggi dan meningkatnya kemampuan dalam memecahkan soal matematika. Sedangkan pada akhir periode pemijatan terjadi penurunan stres kerja diikuti dengan *mood* (suasana hati) yang lebih santai (<http://www.indonesia.com/intisari/1999/april/pijat.htm>).

Di Indonesia, istilah "pijat" bukanlah hal yang asing lagi. Bisnis panti pijat telah marak di kota-kota besar di tanah air ini. Bisnis ini semakin berkembang karena didukung oleh pasar yang berasal dari kelompok kelas menengah-atas yang memiliki kelebihan uang. Mereka mengunjungi panti pijat untuk menyembuhkan penyakit ringan, menyegarkan badan yang pegal, dan relaksasi.

Perkembangan bisnis tidak selamanya berjalan dengan mulus. Ada banyak kendala yang menghadang untuk meraih kesuksesan dalam dunia bisnis. Hal seperti ini juga berlaku pada bisnis pijat tradisional. Ketika mendengar istilah "panti pijat", sebagian besar orang di Indonesia ini memberikan respons yang kurang menyenangkan. Respons tersebut bukan tanpa alasan, karena pada

kenyataannya memang banyak didapati panti pijat yang kurang "bersih" dan cenderung berkonotasi kurang "sehat". Di ibu kota, tempat pijat kerap tak jauh dari kesan mesum. Masyarakat Indonesia mengenalnya dengan istilah "pijat plus-plus". Jika fenomena seperti ini lebih banyak terjadi, maka masih adakah bisnis panti pijat yang benar-benar menawarkan jasa pemijatan untuk kebugaran tubuh yang sesungguhnya serta jauh dari praktek "plus-plus"?

Griya Pijat Bersih Sehat, itulah salah satu jawaban untuk pertanyaan di atas. Berawal dari niat baik Ir. Hariono pada tahun 1983 untuk mendirikan panti pijat yang benar-benar bersih dan sehat, konsep bersih dan sehat ini dijadikan budaya dalam perusahaannya. Bahwa bersih di sini meliputi tempat, karyawan, pakaian, penampilan, pikiran, dan mental. Sehat itu meliputi pijat yang berkualitas. Setiap pemijat harus mengikuti pelatihan khusus selama tiga bulan yang kurikulumnya dikonsultasikan ke dokter spesialis olahraga (<http://www.dayugroup.web.id/ina/isiberita.php?id=2>)

Niat baik Ir. Hariono tersebut mendapat sambutan baik dari masyarakat ibu kota Jakarta dan sekitarnya. Pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat semakin banyak, mereka datang silih berganti. Kini Griya Pijat Bersih sehat menjadi salah satu tempat pijat favorit bagi masyarakat ibu kota Jakarta.

Seiring berjalannya waktu, tingkat persaingan yang dihadapi Griya Pijat Bersih Sehat semakin tinggi. Hal ini terjadi karena semakin bertambahnya pendatang baru yang masuk dalam industri yang sama, misal: semakin maraknya tempat pijat modern dan pijat refleksi di daerah ibu kota Jakarta. Menghadapi kondisi seperti ini, pihak manajemen dari Griya Pijat Bersih Sehat menyadari bahwa memberikan kepuasan bagi pelanggan menjadi hal yang sangat menentukan kelangsungan hidup perusahaan. Pelanggan memang harus dipuaskan. Kalau pelanggan tidak puas, maka mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pihak pesaing. Makin banyak pelanggan yang meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pihak pesaing, penjualan perusahaan akan menurun, pada gilirannya laba perusahaan juga akan mengalami penurunan.

Mengingat pentingnya kepuasan pelanggan tersebut, maka perusahaan dituntut untuk memiliki pemahaman yang baik dan benar mengenai kepuasan

pelanggan itu sendiri. Pemahaman atas kepuasan pelanggan tersebut akan membawa perusahaan untuk memahami tingkat kepentingan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Griya Pijat Bersih Sehat. Pada saat perusahaan telah mengetahui dan memahami sejauh mana tingkat kepentingan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, maka perusahaan akan mampu menentukan atribut-atribut pelayanan mana saja yang perlu diprioritaskan dalam pelaksanaannya sesuai dengan tingkat kepentingan pelanggan tersebut. Dengan demikian, perusahaan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang mengkonsumsi jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Kemampuan bereaksi secara cepat dan tepat ini akan menciptakan retensi pelanggan yang lebih tinggi yang akhirnya akan menciptakan dan meningkatkan penjualan dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Terciptanya kepuasan itu sendiri tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang harus diberikan oleh pihak Griya Pijat Bersih Sehat. Untuk itu, usaha meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan secara terus oleh Griya Pijat Bersih Sehat.

Usaha yang dilakukan oleh Griya Pijat Bersih Sehat membuahkan hasil yang positif. Hal ini terbukti dengan diperolehnya sertifikat ISO 9001:2000 untuk seluruh cabang Griya Pijat Bersih Sehat di Jakarta pada tanggal 18 Juni 2003. ISO 9001:2000 - *Quality Management Systems-Requirements* ditujukan untuk digunakan oleh organisasi manapun yang merancang, membangun, memproduksi, memasang dan/atau melayani produk apapun atau memberikan bentuk jasa apapun. Standar ini memberikan daftar persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah organisasi apabila mereka hendak memperoleh kepuasan pelanggan sebagai hasil dari barang dan jasa yang secara konsisten memenuhi permintaan pelanggan tersebut (Gaspersz, 2006: 1).

Kini Griya Pijat Bersih Sehat telah mengantongi sertifikat ISO 9001:2000; yang menjadi pertanyaan disini adalah: apakah implementasi ISO di Griya Pijat Bersih Sehat tersebut sudah efektif untuk dijadikan sebagai sistem manajemen kualitas atas jasa yang ditawarkannya, sehingga Griya Pijat Bersih Sehat mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan semaksimal mungkin (mampu meminimalisir terjadinya gap antara tingkat kepentingan pelanggan dengan

kinerja perusahaan). Pertanyaan seperti inilah yang melatarbelakangi penulisan studi kasus di Griya Pijat Bersih Sehat. Efektivitas implementasi ISO 9001:2000 sebagai sistem manajemen kualitas pelayanan pada Griya Pijat Bersih Sehat untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan tersebut akan terlihat dari hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan yang meliputi lima dimensi kualitas jasa (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dianalisis dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Apakah berbagai atribut pelayanan yang mencakup lima dimensi kualitas jasa memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat?
- Apakah kinerja Griya Pijat Bersih Sehat dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan tingkat kepentingan pelanggan terhadap berbagai atribut pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut?
- Apakah implementasi ISO 9001:2000 sudah efektif untuk dijadikan sebagai sistem manajemen kualitas dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat?
- Bagaimanakah pertumbuhan jumlah tamu Griya Pijat Bersih Sehat setelah perusahaan tersebut mengimplementasikan ISO 9001:2000?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian yang berjudul "analisis efektivitas implementasi ISO 9001:2000 sebagai sistem manajemen kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (studi kasus: Griya Pijat Bersih Sehat cabang Jakarta) ini, dibatasi pada analisis kebijakan perusahaan, kejelasan prosedur kerja, pembagian tugas dan tanggungjawab terhadap karyawan terkait dengan implementasi ISO 9001:2000 sebagai sistem manajemen kualitas pada griya pijat tersebut. Sedangkan untuk analisis kepuasan pelanggan, dibatasi khusus pada analisis gap kelima, yaitu gap antara jasa yang diharapkan pelanggan dengan jasa yang dialami pelanggan sebagai hasil dari

kinerja perusahaan. Mengingat metode analisis kepuasan pelanggan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Importance-Performance Analysis*, maka istilah expectation (harapan) pelanggan diganti dengan istilah *importance* (kepentingan) pelanggan. Dengan demikian, pada penelitian ini yang akan dianalisis adalah gap antara tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja perusahaan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari analisis kasus ini antara lain adalah:

1. Menganalisis tingkat kepentingan pelanggan terhadap berbagai atribut pelayanan yang mencakup lima dimensi kualitas jasa di Griya Pijat Bersih Sehat.
2. Menganalisis kinerja Griya Pijat Bersih Sehat terkait dengan implementasi ISO 9001:2000, yang melibatkan pihak manajemen maupun pihak karyawan. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui kesesuaian (ada atau tidaknya *gap*) antara kinerja perusahaan dengan tingkat kepentingan pelanggan.
3. Menganalisis efektivitas implementasi ISO 9001:2000 sebagai sistem manajemen kualitas untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat.
4. Menganalisis pertumbuhan jumlah tamu Griya Pijat Bersih Sehat sesudah implementasi ISO 9001:2000?

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Tempat penelitian

Dalam analisis kasus ini, penelitian akan dilakukan di seluruh cabang Griya Pijat Bersih Sehat di Jakarta. Cabang Griya Pijat Bersih Sehat tersebut tersebar diberbagai wilayah di Jakarta, antara lain: Griya Pijat Bersih Sehat Mayestik, Hotel Sahid, Pondok Indah, Bintaro, Kelapa Gading, Puri Kencana, dan Wahid Hasyim.

1.5.2 Desain penelitian

Dalam penelitian ini desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus dipilih karena merupakan strategi yang paling cocok untuk menjawab pertanyaan “bagaimana dan mengapa”, sehingga dapat

mengklarifikasi secara tepat hakekat pertanyaan dalam penelitian. Ia juga dapat menguji, apakah proposisi teori yang digunakan benar, atau alternatif penjelasannya lebih relevan (Yin, 1987: 29).

1.5.3 Teknik *sampling*

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah sebuah teknik *sampling* untuk memperoleh sampel yang tepat sesuai dengan *judgement* dari peneliti (Malhotra, 2004: 335). Teknik ini digunakan oleh peneliti karena dipandang dapat menangkap kedalaman data yang terdapat pada realitas yang kompleks. Hal ini juga didasarkan pada argumentasi bahwa itu bukan bertujuan untuk membuat generalisasi, tetapi lebih ditujukan untuk melakukan eksplorasi fakta dalam suatu konteks tertentu (Sutopo, 1996: 37).

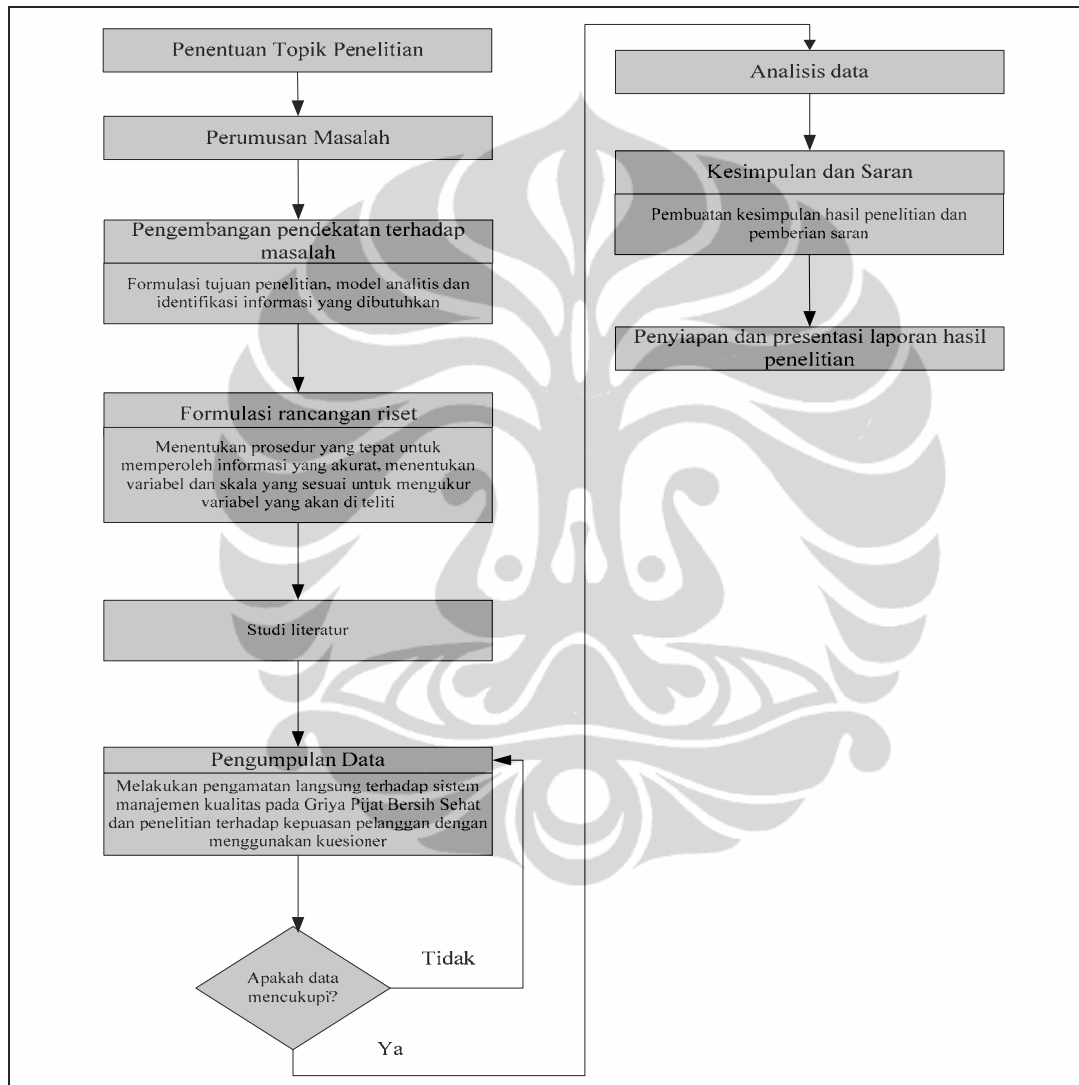
Berkaitan dengan hal ini, maka akan dipilih nara sumber yang dipandang memiliki pengetahuan cukup memadai terkait dengan permasalahan yang akan dibahas dalam studi kasus ini. Namun demikian dalam penelitian ini, keputusan yang telah ditetapkan mengenai karakteristik nara sumber tersebut dapat dirubah sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan dalam proses penelitian di lapangan. Jika dalam proses pengumpulan data sudah tidak lagi ditemukan variasi informasi, maka penelitian tidak perlu lagi untuk mencari nara sumber baru. Proses penelitian dianggap sudah selesai. Dengan demikian, dalam studi kasus ini tidak dipersoalkan mengenai jumlah sampel. Sedikit atau banyaknya jumlah sampel tergantung pada tepat tidaknya pemilihan nara sumber kunci dan kompleksitas serta keragaman fenomena yang diteliti.

Nara sumber yang akan dilibatkan dalam penelitian ini adalah mereka (pelanggan) yang telah menggunakan jasa pijat dari Griya Pijat Bersih Sehat, baik sebelum maupun sesudah Griya Pijat Bersih Sehat mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2000. Kalaupun pelanggan dengan kriteria tersebut sulit untuk ditemukan, maka sebagai alternatif lainnya akan dipilih pelanggan yang telah menggunakan jasa pijat Griya Pijat Bersih Sehat minimal 3 (tiga) kali. Dengan kriteria nara sumber kunci seperti ini, maka diharapkan akan diperoleh nara sumber yang memiliki pengetahuan dan pengalaman cukup memadai, baik menyangkut tentang

Griya Pijat Bersih Sehat itu sendiri maupun jasa yang ditawarkannya. Dengan demikian akan diperoleh informasi yang tepat dan akurat.

1.5.4 Tahap-tahap penelitian

Berikut adalah gambar yang menunjukkan alur penelitian yang akan dilakukan pada Griya Pijat Bersih Sehat:



Gambar 1.1
Flowchart Tahapan Penelitian

Sumber: diolah oleh Penulis

1.5.5 Jenis data

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber data, data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan untuk tujuan khusus yaitu untuk menjawab permasalahan dalam penelitian (Malhotra, 2007: 42). Dalam penelitian ini, data primer berasal data hasil informasi yang dikumpulkan dari kuesioner yang telah dijawab oleh 135 responden pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat.

Lebih lanjut, data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan sebagai pendukung menyelesaikan permasalahan utama dan juga untuk memperoleh informasi lainnya (Malhotra, 2007: 42). Data sekunder dalam penelitian ini diambil dari jurnal-jurnal terkemuka, penelitian-penelitian ilmiah sebelumnya yang mendukung, majalah, literatur-literatur, dan situs internet yang dapat memberikan informasi yang sesuai dengan masalah penelitian.

1.5.6 Teknik pengumpulan data

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data primer dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian. Dalam hal ini, yang menjadi obyek pengamatan meliputi beberapa atribut yang turut mempengaruhi kepuasan pelanggan, misal: proses pelayanan yang dilakukan oleh bagian resepsionis, kebersihan dan kenyamanan ruang pemijatan, penataan interior ruang pemijatan, kebersihan kamar mandi dan lain sebagainya. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan fakta-fakta terkait dengan aspek-aspek yang akan diteliti.
2. Wawancara, yaitu percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan yang diwawancarai, yaitu pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara (Moeleong, 1998: 135).

Dalam penelitian ini, penulis akan mengadakan wawancara dengan pihak manajemen Griya Pijat Bersih Sehat yang meliputi: Direktur, *Management representative*, dan HRD. Wawancara ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi mengenai berbagai kebijakan perusahaan, kejelasan prosedur kerja,

pembagian tugas dan tanggungjawab terhadap karyawan terkait dengan implementasi ISO 9001:2000 sebagai sistem manajemen kualitas pada griya pijat tersebut.

3. Kuesioner atau angket, yaitu cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar isian atau daftar pertanyaan yang telah disiapkan atau disusun sedemikian rupa sehingga calon responden hanya tinggal mengisi atau menandainya dengan mudah dan cepat (Sudjana, 2002: 8).

Penggunaan kuesioner dalam penelitian ini ditujukan untuk pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat, dengan tujuan untuk menggali informasi tentang kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang bersangkutan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak griya pijat bersih sehat.

Sedangkan teknik yang digunakan untuk memperoleh data sekunder terdiri dari:

1. Dokumentasi.

Teknik ini dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto atau benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti yang dimiliki oleh perusahaan.

2. Studi pustaka.

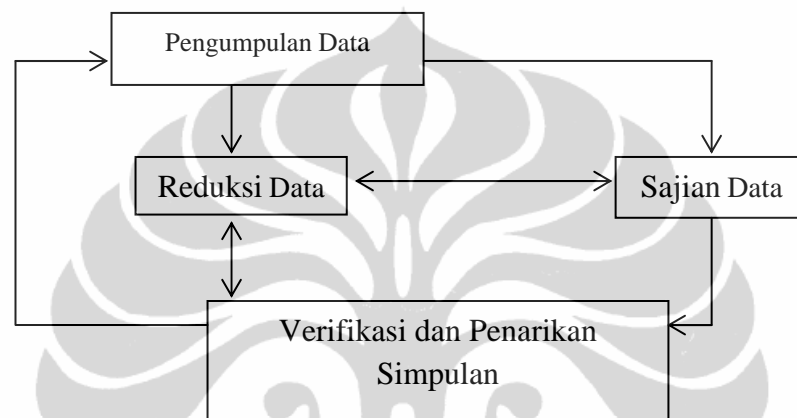
Teknik ini dilakukan dengan cara mempelajari, mendalami, dan mengutip teori-teori atau konsep-konsep dari sejumlah literature baik buku, jurnal, majalah, Koran atau karya tulis lainnya yang relevan dengan topik, fokus atau variabel penelitian.

1.5.7 Analisis data

Untuk memperkuat akurasi terhadap analisis permasalahan yang ada, maka seluruh data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Analisis data yang menggunakan teknik deskriptif kualitatif memanfaatkan prosentase pada tahap awal saja. Prosentase yang dinyatakan dalam bilangan sudah jelas merupakan ukuran yang bersifat kuantitatif. Oleh karena itu, dalam analisis deskriptif kualitatif, hasil penelitian yang berupa bilangan tersebut harus dirubah menjadi sebuah

predikat tertentu yang menunjuk pada pernyataan keadaan atau ukuran kualitas; misal: "baik", "cukup", "kurang baik", dan "tidak baik" (Arikunto, 1995: 352).

Dalam analisis deskriptif kualitatif ini, penulis menggunakan pendekatan model analisis interaktif yang terdiri dari beberapa komponen. Gambar berikut memperlihatkan sifat interaktif antara koleksi data atau pengumpulan data dengan analisis data.



Gambar 1.2. Model Analisis Interaktif

Sumber: Bungin, 2003: 69

Dari Gambar 1.2 di atas dapat diketahui bahwa setelah data dikumpulkan, maka langkah selanjutnya adalah analisis data. Dalam hal ini data akan dianalisis dengan menerapkan model analisis interaktif. Model ini melibatkan tiga komponen yang saling terkait dan menentukan hasil akhirnya, yaitu reduksi data, sajian data dan simpulan atau verifikasi.

Reduksi data dalam penelitian kualitatif dapat disejajarkan maknanya dengan istilah pengelolaan data (mulai dari editing, koding, hingga tabulasi data) dalam penelitian kuantitatif. Reduksi data ini mencakup kegiatan mengumpulkan dan memilah-milah data ke dalam satuan konsep tertentu, kategori tertentu, atau tema tertentu. Hal ini menjadi penting karena semakin menyempitnya fokus data yang dikumpulkan akan semakin mendalam data yang diperoleh.

Hasil reduksi data tersebut perlu diorganisasikan ke dalam suatu bentuk tertentu (*display* data/sajian), seperti tabel atau diagram. Dengan

demikian data yang diperoleh dapat terlihat sosoknya secara utuh. *Display* data ini sangat diperlukan untuk memudahkan pemaparan dan penegasan kesimpulan (Bungin, 2003: 69).

Kegiatan interaktif ini dilakukan pada ketiga komponen tersebut dengan proses pengumpulan data sebagai proses siklus. Apabila dalam menarik simpulan dirasakan masih kurang mantap karena dalam reduksi data atau dalam sajian data kurang memadai, maka peneliti kembali melakukan proses kerja sebagaimana model analisis interaktif ini. Dengan demikian hal itu dapat dilakukan berulang kali sesuai dengan kebutuhan, sehingga pada tahap penarikan kesimpulan akan menghasilkan rumusan yang maksimal.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan tesis ini terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB. 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB. 2 : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini dipaparkan teori tentang ISO 9001:2000, pembahasan terdiri dari: pengertian ISO 9001:2000, sejarah dan perkembangan ISO 9001:2000, ISO 9001:2000 dan *Total Quality Management*, prinsip-prinsip manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000, manfaat implementasi sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000, proses sertifikasi ISO 9001:2000, dan konsep mengenai pengukuran efektivitas implementasi ISO 9001:2000 sebagai sistem manajemen kualitas untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Selain itu, pada bab ini dibahas pula teori yang berkaitan dengan konsep kepuasan pelanggan di bidang jasa. Pembahasan ini terdiri dari: pengertian jasa, dimensi kualitas jasa, aspek sukses industri jasa, pengertian kepuasan, model kesenjangan pelanggan, dan metode untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa.

BAB. 3 : PROFIL PERUSAHAAN

Dalam bab ini terdapat delapan sub bab, antara lain: sejarah singkat griya pijat bersih sehat, visi dan misi griya pijat bersih sehat, budaya perusahaan, pernyataan

kebijakan mutu, struktur organisasi griya pijat bersih sehat, gambaran umum Griya Pijat Bersih Sehat, ruang lingkup usaha Griya Pijat Bersih Sehat, ketentuan tarif berbagai pelayanan di seluruh cabang Griya Pijat Bersih Sehat, serta profil pelanggan griya pijat bersih sehat.

BAB. 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada analisis dan pembahasan ini dipaparkan tentang: analisis tingkat kepuasan pelanggan griya pijat bersih sehat, analisis efektivitas implementasi ISO 9001:2000 sebagai sistem manajemen kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat. Selain itu, dalam bab ini dibahas pula mengenai pertumbuhan pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat.

BAB. 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari analisis kasus yang dibahas serta saran untuk tindak lanjut implementasi ISO 9001:2000 pada Griya Pijat Bersih Sehat atau perbaikan-perbaikan tertentu untuk mengatasi kurang-kekurangan ada.