

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan standar hidup masyarakat Indonesia salah satunya adalah dalam bidang fashion. Hal ini tidak lepas dari semakin banyaknya masyarakat Indonesia yang berwisata hingga keluar negeri. Saat berwisata ini masyarakat Indonesia terkenal sebagai orang yang tidak perhitungan dalam belanja produk fashion brand ternama dunia sehingga iklim mode dunia pun masuk ke Indonesia dengan mudahnya. Salah satu lini fashion yang banyak dilirik adalah kacamata atau *eyewear*. Kacamata saat ini bukan saja menjadi alat bantu penglihatan tetapi telah menjadi suatu kebutuhan dan gaya hidup. Sarana yang menjadi salah satu fasilitas penyedia kacamata atau *eyewear* dan lainnya adalah optikal

Optikal sudah tidak asing lagi dikenal sebagai salah satu sarana kesehatan yang berperan menyelenggarakan pemeriksaan refraksi dan menyediakan alat bantu berupa kacamata koreksi dan atau lensa kontak. Guna memenuhi tuntutan pelayanan refraksi optisi atau optometri di fasilitas pelayanan kesehatan diperlukan standar pelayanan sehingga pelayanan refraksi optisi atau optometri disetiap fasilitas pelayanan kesehatan memiliki keseragaman, bermutu dan dapat dipertanggung jawabkan.

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, dibutuhkan 5 dimensi pembentuknya. Seperti yang telah dikemukakan di banyak literatur, dimensi-dimensi tersebut adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance*. Ketiga dimensi tersebut umumnya digunakan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan yang baik.

Dengan memberikan pelayanan terbaik kepada setiap konsumen adalah salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk mempertahankan konsumen. Pergesaran paradigma dari yang berorientasi pada profit beralih ke konsumen juga berimbas pada safari optik. Bidang bisnis yang digeluti perusahaan ini sangatlah memerlukan pemahaman akan keinginan konsumen karena ini merupakan sektor bisnis yang merupakan perpaduan kesehatan dan mode sehingga kualitas pelayanan dan kedekatan emosional haruslah menjadi pilar utama dalam memperoleh kepuasan pasien.

Salah satu tindakan untuk memberikan kepuasan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kualitas layanan yang baik akan berdampak bagus terhadap perusahaan.

Untuk menilai layak dan tidaknya perbaikan yang telah dilakukan perlu diadakan evaluasi lebih lanjut. Oleh karena itu permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini adalah bagaimana melakukan penilaian atau evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan diantaranya seperti keakuratan dalam pemeriksaan, kesesuaian spesifikasi

produk dan lama proses pengerjaan yang diberikan sesuai pesanan serta pelayanan yang ramah dari setiap personil. Dengan kualitas yang prima maka, maka tingkat kepuasan pelanggan akan bertambah dan tingkat penjualan barang pun akan meningkat.

Berdasarkan itu semua mendorong rasa ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI OPTIK SAFARI TAHUN 2022”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka perumusan masalahnya adalah “Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di Optik Safari Tahun 2022”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan dalam pelayanan di Optik Safari tahun 2022.

2. Tujuan Khusus

- a) Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan bukti fisik (*tangible*).
- b) Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kehandalan jasa (*reliability*).
- c) Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan cepat tanggap (*responsiveness*)
- d) Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan empati

(*emphaty*)

- e) Untuk mengetahui kepuasan konsumen berdasarkan jaminan (*assurance*)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Untuk Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah informasi bagi mahasiswa dan para pembaca pada umumnya dan semoga dapat menyumbangkan informasi yang berharga sebagai bahan referensi bagi mahasiswa khususnya dalam lingkup ilmu Manajemen Optik dan ilmu Manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Untuk Optik Safari

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi pengelola Optik Safari dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

3. Manfaat Untuk Peneliti

Manfaat bagi peneliti yaitu dapat memberikan pelajaran dan menambah pengetahuan serta pengalaman dalam melakukan penelitian sebagai Optisi serta dapat mengaplikasikan di lapangan dalam pengelolaan bisnis di bidang Optikal.

E. Ruang Lingkup

1. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini merupakan penelitian di bidang Manajemen Optik yang menitik beratkan pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2. Lingkup Materi

Materi dalam penelitian ini dibatasi pada lingkup gambaran tingkat kepuasan konsumen

3. Lingkup Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

4. Lingkup Waktu dan Lokasi

a) Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari – Juni 2022

b) Tempat penelitian adalah Optik Safari, Jl. Raya Tagog Cinunuk,

Kec. Cileunyi, Kab. Bandung.