

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bisnis retail menjadi bisnis yang banyak diminati, terbukti semakin menjamurnya toko-toko retail di Indonesia dari perusahaan dalam negeri. Diantaranya yang terkenal ada Alfamart, Indomaret. Ada pula perusahaan dari luar negeri yang cukup terkenal yaitu Circle K. Di Indonesia banyak perusahaan sukses bergerak dibisnis ini tidak lain juga disebabkan dari tingkat konsumsi orang Indonesia yang cukup tinggi sehingga para pelaku retail melihat ini sebagai peluang besar bagi bisnis mereka untuk terjun dalam dunia retail.

Di Indonesia bisnis ritel saat ini sangat berkembang pesat, sehingga mengharuskan para pembisnis yang ingin terjun maupun sudah terjun kebisnis ini diharuskan terus melakukan inovasi terbaik sehingga tidak tertinggal oleh para pesaing mereka. Apalagi dizaman sekarang ini banyak para *milenial* yang selalu ingin mencoba hal-hal baru yang terus berkembang, jadi ketika suatu retail tidak melakukan pembaharuan terhadap tokonya maka akan ditinggalkan oleh konsumen. Saat ini banyak perusahaan retail yang mengembangkan inovasi mereka supaya semakin terlihat kekinian, dari mulai menghiasi toko mereka dengan design milenial dan banyak lagi inovasi lainnya yang tentunya tetap menerapkan standart-standart pelayanan yang baik.

Menurut (Salim *et al*, 2018: 156) suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menerima pelayanan karena pada dasarnya suatu pelayanan berkualitas akan selalu terkait dengan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan standarisasi yang ada di setiap perusahaan, yakni bagaimana para birokrat menunjukkan suatu sikap.

Kualitas Pelayanan mencerminkan seberapa bagus dan baiknya suatu perusahaan retail memberikan jasa terbaik mereka kepada para konsumen yang tentunya mereka memiliki harapan besar kepada suatu perusahaan terhadap pemenuhan kebutuhannya. Kualitas pelayanan adalah penilaian dari pengguna atau penerima atas jasa yang sudah mereka terima. (Herokholiqi, 2018: 10) menyatakan kualitas layanan di kelola dengan cara yang benar agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan, supaya pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan karena hal ini berpengaruh pada keberadaan perusahaan jasa dalam dunia industri untuk dapat bersaing dengan pesaing dari perusahaan penyedia jasa yang lain.

Display produk dapat menarik perhatian dari konsumen sehingga mereka mau membeli produk dari suatu perusahaan. Ketika produk yang disajikan rapi, pelanggan akan berfikir produk tersebut dijaga oleh karyawan perusahaan tersebut sehingga pelanggan mau untuk membeli produk tersebut karna kerapian produk yang terjaga. Pernyataan ini didukung oleh (Rahmadana, 2016: 686) yang Menyatakan menata barang dagangan atau dikenal dengan istilah Display merupakan salah satu aspek penting untuk menarik konsumen pada toko dan barang kemudian dapat mendorong

keinginan konsumen yang pada saat datang ke toko untuk membeli suatu produk melalui daya tarik penglihatan langsung pada suatu produk.

Display yang baik akan menambah kemudahan pelanggan dalam mencari barang yang mereka inginkan. Pernyataan ini didukung oleh (Rahmadana, 2016: 287) yang menyatakan Display merupakan suatu alat untuk mengomunikasikan produk suatu perusahaan kepada konsumen agar konsumen dapat mengamati, meneliti dan melakukan pilihan di mana hal ini dilakukan konsumen karena terdorong oleh daya tarik penglihatan atau pun rasa-rasa tertentu karena adanya peragaan atau penyusunan produk yang menarik memajukan barang di dalam toko dan di etalase, mempunyai pengaruh besar terhadap penjualan.

Menurut (Herlina, 2018: 110) kelengkapan produk adalah kegiatan pengadaan barang- barang yang sesuai dengan bisnis yang dijalani toko (produk berbasis makanan, pakaian, barang kebutuhan rumah, produk umum, dan lain-lain atau kombinasi) untuk disediakan dalam toko pada jumlah, waktu, dan harga yang sesuai untuk mencapai sasaran toko atau perusahaan ritel. Selain produk yang selalu tersedia, perusahaan pun harus selalu update mengenai barang-barang terbaru yang tengah beredar dimasyarakat.

Kelengkapan produk diperlukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, perusahaan harus terus berupaya agar pemenuhan kebutuhan konsumen selalu tersedia. Konsumen tidak ingin tahu bagaimana perusahaan menyediakan barang yang mereka butuhkan, yang konsumen inginkan hanya kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik. Pernyataan ini didukung oleh (I. Masibbuk, 2019: 214) yang

menyatakan kelengkapan produk adalah syarat yang harus di penuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah mencapai tujuan tersebut dengan mengimplementasikan pelayanan yang baik dan mempertahankan pelanggan dengan membuat citra yang baik dibenak konsumen yang nantinya akan menimbulkan loyalitas yang berkelanjutan

Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dari sebuah retail, seberapa puas konsumen setelah menerima input yang diberikan oleh suatu perusahaan. Jika pelanggan merasa puas mereka akan memberikan penilaian terhadap toko tersebut, apakah toko ini layak untuk didatangi kembali atau justru sebaliknya. Pernyataan ini sesuai pernyataan (Himawati *et al*, 2017: 868) yang menyatakan ketika konsumen merasa puas terhadap layanan yang diperolehnya maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan konsumen dapat terlihat dengan konsumen atau pelanggan melakukan pembelian ulang.

Saat memasuki sebuah toko retail konsumen akan memiliki harapan serta ekspektasi yang besar terhadap toko tersebut, mereka berharap mendapatkan kepuasan atas kepentingannya melalui pelayanan yang ramah dari karyawan tokonya serta harga yang sesuai. (Alfy *et al*, 2017: 235) menyatakan Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumennya.

PT. Sumber Alfaria Trijaya. Tbk Didirikan pada tahun 1989 oleh Djoko Susanto dan keluarga PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart/ Perseroan), diawali usahanya di bidang perdagangan dan distribusi, dan pada 1999 mulai memasuki sektor minimarket. Ekspansi dimulai sejak tahun 2002 dengan mengakuisisi 141 gerai Alfaminimart dan membawa nama baru Alfamart. Saat ini alfamart sudah memiliki hampir 6.000 gerai yang tersebar di Indonesia. Dan didukung lebih dari 60.000 karyawan. Kini Alfamart menjadi salah satu pembuka lapangan kerja terbesar di Indonesia. Alfamart sendiri memiliki banyak segmentasi mulai dari toko regular yang sering kita temukan diperumahan- perumahan, ada juga Alfa expres yang bisa kita lihat jika kita pergi kebandara, selain segmentasi pasar, hal ini dilakukan Alfamart untuk melakukan penyesuaian harga mereka, karena tidak mungkin harga ditempat seperti bandara disamakan dengan harga toko-toko mereka diperumahan biasa. Di Batam sendiri toko special seperti Alfa expres itu hanya ada satu toko yang terletak dibandara Hang Nadim. Namun kali ini kita hanya membahas Alfamart Bunga Raya Botania.

Alfamart sendiri terus melakukan training- training kepada karyawan mereka tentang bagaimana melakukan pelayanan yang professional yang rutin dilakukan setiap bulannya sehingga karyawan toko mereka bisa terus melakukan pelayanan sebaik-baiknya. Ketika kita datang ke Alfamart Bunga Raya kita akan mendengar bagaimana karyawan Alfamart Bunga Raya menyambut kita dengan 3S yaitu senyum, salam, dan sapa. Ini sudah menjadi standar pelayanan mereka ketika ada konsumen yang masuk ketoko mereka. Selain kualitas pelayanan di Alfamart Bunga

raya, kerapian produk dan ketersediaan barang pun menjadi pertimbangan bagi pelanggan, ketika pelanggan melihat penataan produk mereka rapi, pelanggan akan senang melihatnya dan tentu memudahkan pelanggan mencari barang yang mereka inginkan dan juga untuk kelengkapan produk ditoko ketika produk yang pelanggan cari tersedia, mereka tidak akan kecewa karena barang yang dicari tidak ada.

Namun saat ini penerapan standart kualitas pelayanan, display produk dan kelengkapan produk masih menjadi tantangan besar bagi Alfamart Bunga Raya, kurang profesionalnya karyawan toko menjadi masalah yang sering ditemukan, ketika pelanggan datang, karyawan toko masih sering bersikap cuek dan membiarkan pelanggan begitu saja. Karyawan masih sering kali tebang pilih dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Penataan produk yang masih belum rapi dan belum sesuai dengan standart food dan non food yang sudah ditetapkan, menjadikan pelanggan agak takut membeli produk, karena dengan alasan takut keracunan dan semacamnya. Display produk yang tak sesuai pun akan menyulitkan pelanggan mencari barang yang mereka inginkan. Misalkan pelanggan mencari roti, dan ternyata roti terletak dirak kerupuk, karena penataan produk mereka yang salah, maka pelanggan tidak jadi membeli karena mereka tidak menemukannya. Bahkan jika seperti itu pelanggan akan menganggap produk dialfamart tidak lengkap.

Ketika pelanggan datang ke Alfamart Bunga Raya, mereka sudah membawa harapan bisa mendapatkan produk yang mereka inginkan, namun ketika sampai justru

mereka tidak mendapatkan produk mereka, atau barang substitusinya pun tidak ada, sehingga pelanggan merasa kecewa.

Hal-hal ini sangat disayangkan karna akan mempengaruhi nilai kepuasan dari pelanggan karena merasa kecewa akan kondisi Alfamart Bunga Raya. Kepuasan pelanggan bisa dilihat dari seberapa konsisten mereka berbelanja setiap harinya ke Alfamart Bunga Raya. Jika pelanggan merasa puas akan service yang diberi oleh karyawan Alfamart Bunga Raya mereka akan kembali lagi berbelanja dan sebaliknya jika mereka merasa kecewa mereka tidak akan pernah lagi kembali ke Alfamart Bunga Raya.

**Tabel 1. 1 Data Jumlah Rata-rata Pelanggan Berbelanja**

<b>Pelanggan Berbelanja Perhari</b>		
<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah pelanggan perhari</b>
1	April	235
2	Mei	210
3	Juni	183
4	Juli	177
5	Agustus	173
6	September	180

**Sumber: Toko Alfamart Bunga Raya Botania**

Berdasarkan table 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah pelanggan yang datang ke Alfamart Bunga Raya Botania mengalami penurunan. Pada bulan April

jumlah pelanggan yang datang ke Alfamart Bunga Raya masih mencapai angka 235 dari target yang ditentukan yaitu 250 orang per hari. Di bulan selanjutnya semakin mengalami penurunan hingga pada bulan Agustus yang terparah, pelanggan yang datang ketoko Alfamart Bunga Raya hanya mencapai 173 orang saja.

Berdasarkan uraian diatas dan banyaknya masalah di Alfamart Bunga Raya Botania maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DISPLAY PRODUK DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ALFAMART BUNGA RAYA BOTANIA”**

## **1.2 Identifikasi masalah**

Mengingat berpengaruhnya kualitas pelayanan, display produk dan kelengkapan produk terhadap kepuasan Pelanggan maka perusahaan perlu memberikan perhatian khusus agar lebih maksimal dalam mencapai tujuan. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat didefinisikan masalah yang muncul dari ketiga variable yang disajikan sebagai berikut:

1. Penerapan standar kualitas pelayanan yang kurang maksimal;
2. Karyawan toko yang masih belum profesional;
3. Pemberian pelayanan yang masih tebang pilih;
4. Kerapian produk yang dipajang masih jauh dari yang diharapkan;
5. Tidak sesuainya pemajangan dengan standar food dan non food;

6. Produk yang dipajang tidak sesuai dengan Layout toko sehingga menyulitkan pelanggan mencari barang;
7. Tidak tersedianya produk yang dicari pelanggan karena tidak diperhatikannya stock persediaan;
8. Tidak adanya produk substitusi dari barang yang dicari pelanggan sehingga pelanggan kecewa karna barang tidak didapatkannya;

### **1.3 Batasan masalah**

Agar tujuan tidak melenceng dari tujuan utama yang ingin dicapai dan mengingat terbatasnya waktu penelitian, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian akan ditujukan kepada pelanggan Alfamart Bunga Raya Botania.
2. Penelitian ini menggunakan tiga variable bebas yaitu kualitas pelayanan, display produk dan kelengkapan produk, dengan kepuasan pelanggan sebagai variable terikat.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data bulan April sampai September tahun 2019.

### **1.4 Rumusan masalah**

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Alfamart Bunga Raya Botania ?
2. Apakah display produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Alfamart Bunga Raya Botania ?
3. Apakah kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Alfamart Bunga Raya Botania ?
4. Apakah kualitas pelayanan, display produk dan kelengkapan produk berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Alfamart Bunga Raya Botania ?

### **1.5 Tujuan penelitian**

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan , display produk dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan Alfamart Bunga Raya Botania. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Alfamart Bunga Raya Botania
2. Pengaruh display produk terhadap kepuasan pelanggan Alfamart Bunga Raya Botania
3. Pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan Alfamart Bunga Raya Botania
4. Pengaruh kualitas pelayanan, display produk dan kelengkapan produk secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Alfamart Bunga Raya Botania

## **1.6 Manfaat penelitian**

Penelitian diharapkan dapat bermanfaat terhadap semua kalangan baik peneliti sendiri, perusahaan dan masyarakat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.6.1 Manfaat teoritis**

Menambah ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan, display produk dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.6.2 Manfaat praktis**

- a. Bagi masyarakat, diharapkan dapat mengedukasi masyarakat tentang kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan.
- b. Bagi perusahaan, diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitasnya semaksimal mungkin terutama dalam kualitas pelayanan.
- c. Bagi peneliti diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya