

BAB I

PENDAHULUAN

Bab I membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan masalah yang digunakan dalam penelitian.

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan pokok sehari-hari berguna untuk kelangsungan hidup setiap individu. Hal ini dapat mempengaruhi perkembangan bisnis ritel di Indonesia. Bisnis ritel merupakan bisnis yang bergerak dalam bidang penjualan barang maupun jasa secara langsung kepada konsumen untuk kepentingan pribadi bukan untuk dijual kembali (Kantohe dkk, 2014). Bisnis ritel dapat dikelompokkan kedalam 2 kelompok yaitu ritel modern dan tradisional.

Gaya berbelanja masyarakat yang memilih tempat berbelanja yang aman dan nyaman sangat mempengaruhi perkembangan bisnis ritel modern. Dibuktikan dengan bertambahnya jumlah Alfamart, Alfamidi, Indomaret, Hypermart, Giant, Transmart, Departement Store dan lain-lain. Perkembangan ritel *modern* berpengaruh besar terhadap persaingan bisnis. Agar mampu bertahan dalam persaingan, pihak perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan memenuhi dan memuaskan pelanggan. Menurut Schnaars (1991) dalam Wijaya (2011:2) tujuan perusahaan merupakan menciptakan kepuasan pelanggan. terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan hal yang positif bagi perusahaan diantaranya akan membuat pelanggan melakukan pembelian ulang dan loyal terhadap perusahaan.

Indomaret merupakan bisnis ritel modern yang harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut rumah pengaduan.com terdapat kritikan konsumen terhadap pihak Indomaret. Tabel 1.1 menjelaskan tentang kasus yang dihadapi oleh pihak Indomaret :

Tabel 1.1 Pengaduan Atau Kritikan Konsumen Terhadap Indomaret

Tahun	Pelapor	Kasus	Lokasi Toko	Dimensi
2013	Gunardi	Air galon indomaret merek cleo berlumut dan kotor	Indomaret Sukamana, Rajeg Tangerang	Reliability
2013	Surya	Susu UHT yang sudah berbau dan kotor	Indomaret Cileungsi Peumahan Permata Cibubur	
2014	Nuchaliza	Air mineral cleo berlumut	Indomaret Tamalanrea Makassar	
2013	Amed	Penipuan promo dan lebel harga di indomaret	Indomaret Jl. Palembang Jambo Km 126	
2013	Rio	Pungutan liar kasir	Indomaret Jl Sudirman no 25 Palembang	
2014	Iswahjudi	Kecurangan kasir dengan alasan barang yang sudah di scan ke komputer tidak dapat dikembalikan	Indomaret II Randudongkal Pemalang Jawa Tengah	
2015	Rama	Tidak memberikan struk belanja	Indomaret Plus Kepraon	
2013	Afith	Info promo yang salah	Indomaret Gembong Kedungwuni	
2013	Anam	Penipuan promo sosro teh botol 250 Ml	Indomaret Rangas Bandung	Assurance
2013	Dian	Kesalahan promo dan hadiah	Indomaret Jl. Veteran Sragen	
2013	Abdullatif	Kehilangan Hp di kasir dan tidak bisa dilacak dikarenakan cctv rusak	Indomaret Jl. Monumen Emmy Saelan Makassar	
2014	Iqbal	Indomaret blow up harga barang + diskon tidak dibaerikan	Indomaret Jl. Cisu Lama Bandung	
2013	Novi	Penipuan diskon barang tissu	Indomaret Citragrand Citywalk Cibubur	
2013	Tyas AM	Promo coca-cola yang tidak berlaku namun promo masih dipajang	Indomaret Pamularsih	
2015	Buyung	Hp pelanggan hilang dan pihak Indomaret menolak untuk memperlihatkan rekaman CCTV	Indomaret Plus Jakarta Utara	
2014	Erwin	Parkiran indomaret yang gratis tetapi ditagih oleh tukang parkir liar	Indomaret Jakarta Barat, Kemanggisan	
2015	Sri Rahayu	Penipuan diskon susu SGM +rinso	Indomaret BKR Bandung	
2013	Gita	Etika karyawan yang buruk	Indomart Apt Centro city Residence Grogol Jakarta Barat	Empathy
2013	Johan	Pegawai tidak memiliki etika yang baik dengan membohongi konsumen dengan alasan tidak ada uang kembalian sedangkan konsumen selanjutnya ada kembaliannya padahal dengan nominal uang yang sama.	Indomaret cabang Tubagus Ismail 32 Bandung	
2015	Angela	Pelayanan kasir yang tidak ramah dan korupsi uang kembalian	Indomaret Prabumulih Indralaya	
2013	Susanti	Pelayanan kasir yang judes	Indomaret Kubang Selatan Bandung	
2013	Andy A	Pelayanan kasir tidak mengutamakan pelanggan yang duluan antri	Indomaret Jl Hayam Wuruk Jombang	Responsiveness

Sumber : <http://rumahpengaduan.com/tag/keluhan-indomaret.com>. Diakses 4 April 2016.

Berdasarkan informasi mengenai keluhan konsumen terhadap Indomaret melalui sosial media, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Pusat Kajian Anti Korupsi (PUSKAKI) melakukan investigasi, terdapat kecurangan yang dilakukan oleh pihak Indomaret yaitu perbedaan harga di rak dan kasir. Adapun barang yang memiliki perbedaan harga di rak dan kasir adalah air mineral, susu, minuman kemasan, *snack* dan lain-lain (Tribunnews.com).



Gambar 1.1. Perbedaan Harga Di Rak Dan Kasir

Sumber : <http://www.beritaterpecahaku.com>. Diakses 12 April 2016.

Informasi mengenai mengenai kecurangan yang dilakukan oleh beberapa pihak Indomaret dapat memberikan dampak yang negatif terhadap Indomaret yang lainnya. Untuk mencegah dampak tersebut dilakukan pengkajian terhadap kualitas pelayanan jasa Indomaret.

Penelitian dilakukan di Indomaret Jl. Kh Zainal Alim 6 Bangkalan dan Jl. Kh Holil 62-64 Bangkalan. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan kedua Indomaret masuk kedalam kategori baik atau buruk. Untuk itu dilakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Di Indomaret Jl. Kh Zainal Alim 6 Bangkalan dan Jl. Kh Holil 62-64 Bangkalan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh oleh pihak Indomaret Jl. Kh Zainal Alim 6 Bangkalan dan Jl. Kh Holil 62-64 Bangkalan ?
2. Bagaimana tingkat kesenjangan atau *gap* antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Indomaret Jl. Kh Zainal Alim 6 Bangkalan dan Jl. Kh Holil 62-64 Bangkalan ?
3. Apa usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada pihak Indomaret Jl. Kh Zainal Alim 6 Bangkalan dan Jl. Kh Holil 62-64 Bangkalan terhadap atribut-atribut yang memiliki prestasi kerja yang rendah ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Mengukur kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Indomaret Jl. Kh Zainal Alim 6 Bangkalan dan Jl. Kh Holil 62-64 Bangkalan.
2. Mengukur tingkat kesenjangan atau *gap* antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Indomaret Jl. Kh Zainal Alim 6 Bangkalan dan Jl. Kh Holil 62-64 Bangkalan.
3. Memberikan usulan perbaikan terhadap atribut-atribut yang memiliki prestasi kerja yang rendah agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa di Indomaret Jl. Kh Zainal Alim 6 Bangkalan dan Jl. Kh Holil 62-64 Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Penelitian Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi penting kepada pihak Indomaret Jl. Kh Zainal Alim 6 Bangkalan dan Jl. Kh Holil 62-64 mengenai pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan dan dijadikan sebagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

1.4.2 Manfaat Penelitian Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan kedalam kehidupan yang nyata dan penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Indomaret Jl. Kh Zainal Alim 6 Bangkalan dan Jl. Kh Holil 62-64 Bangkalan.

1.4.3 Manfaat Penelitian Bagi Akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dan bahan perbandingan untuk penelitian yang sejenis.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sampel yang diambil merupakan pelanggan yang membeli produk di Indomaret Jl. Kh Zainal Alim 6 Bangkalan dan Jl. Kh Holil 62-64 Bangkalan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ditulis agar dapat memudahkan pembaca untuk memahami isi laporan skripsi tersebut. Adapun sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menguraikan tentang latar belakang masalah yang mendasari penelitian tersebut. Selain itu terdapat juga perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan batasan masalah yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II menguraikan tentang teori-teori yang terkait dengan penelitian serta penelitian terdahulu (*state of the art*) yang sejenis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III menguraikan tentang jenis penelitian, variabel penelitian, waktu dan tempat, jenis data yang digunakan, alat dan bahan penelitian, teknik pengambilan data, jumlah sampel, rancangan kuesioner, metode penyelesaian serta alur penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menguraikan tentang objek penelitian, pengumpulan data, pengolahan data serta analisis penyelesaian masalah dengan metode yang digunakan dan saran perbaikan terhadap perusahaan yang terkait.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menguraikan kesimpulan dari penelitian serta saran atau masukan untuk peneliti selanjutnya.