

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan industri ritel di Indonesia beberapa tahun terakhir bertambah dari tahun ke tahun. Ritel merupakan mata rantai yang penting dalam proses distribusi barang dan merupakan mata rantai terakhir dalam suatu proses distribusi. Melalui ritel, suatu produk dapat sampai ke tangan penggunanya (Nyoman, 2020). Masyarakat Indonesia tentu telah mengenal beberapa ritel seperti minimarket, supermarket, departemen store, hypermarket, ataupun grosir yang berbentuk perkulakan. Bisnis ritel itu sangat mudah ditemui. Selain mudah ditemui produk yang ditawarkan cukup beragam, lokasi mudah dijangkau dan juga suasana yang nyaman yang membuat masyarakat banyak yang memilih untuk berbelanja di pasar modern daripada pasar tradisional (Antonius Purwanto, Kompaspedia 2021). Industri ritel di sini didefinisikan sebagai industri yang menjual produk dan jasa pelayanan yang telah diberi nilai tambah untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, kelompok, atau pemakai akhir. Produk yang dijual kebanyakan adalah pemenuhan dari kebutuhan rumah tangga termasuk sembilan bahan pokok.

PT Hero Supermarket Tbk merupakan perusahaan pelopor ritel modern di Indonesia yang pertama kali didirikan oleh almarhum Muhammad Saleh Kurnia di Jl. Falatehan, Jakarta pada tahun 1971. Seiring berjalannya waktu, HERO Group tumbuh dan berkembang dalam membangun jaringan bisnisnya serta berinovasi dalam rangka memenuhi kebutuhan serta pola konsumsi masyarakat. Perseroan saat ini mengoperasikan empat unit bisnis, yaitu Hero Supermarket, Giant, Guardian dan IKEA. Unit bisnis yang berfokus untuk memenuhi sembilan kebutuhan pokok dan kebutuhan rumah tangga adalah gerai Giant dan Hero Swalayan. Beberapa tahun terakhir dua unit tersebut mengalami peningkatan persaingan dengan kompetitor lain dimana perseroan mengambil langkah untuk fokus pada satu unit bisnis yaitu Hero Swalayan (sumber: PT Hero Supermarket Tbk).

Langkah yang diambil perseroan kedepannya untuk memfokuskan pada Hero Swalayan yaitu dengan menutup seluruh gerai Giant di Indonesia. Pada tahun 2021 PT Hero telah menutup semua jumlah gerai Giant yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia. Langkah ini diambil karena perseroan akan lebih menitikberatkan pada kualitas dari Hero Swalayan. Salah satu kualitas yang ditingkatkan yaitu tingkat kualitas pelayanan Hero Swalayan dalam

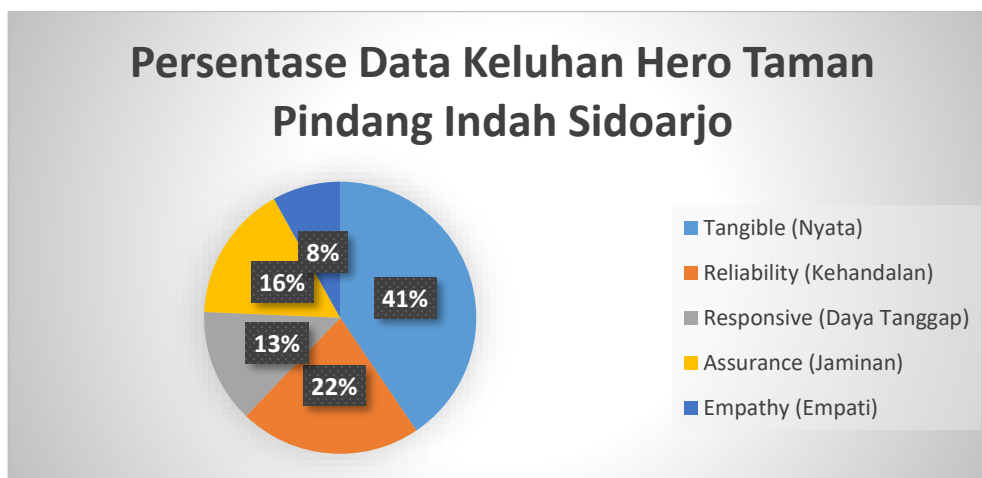
memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor yang sangat penting untuk Hero Swalayan itu sendiri. Berikut data hasil wawancara dengan beberapa *customer* Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo :

Tabel 1.1 Data Keluhan Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo

No	Jenis Dimensi	Jumlah (orang)	Keterangan
1	Tangible (Nyata)	7	Kurang luasnya lahan parkir
		8	Tidak adanya area tunggu
2	Reliability (Kehandalan)	3	Barang – barang sering banyak yang kosong
		5	Harga di barcode dengan dikasir berbeda
3	Responsive (Daya Tanggap)	5	Karyawan yang kurang tanggap dalam memberikan bantuan
4	Assurance (Jaminan)	6	Karyawan yang kurang ramah
5	Empathy (Kepedulian)	3	Kurangnya kepedulian atas kritik dan saran dari pelanggan
	Total	37	

Sumber : Hasil Wawancara

Data yang didapatkan dari hasil wawancara dari beberapa *customer* hero taman pinang indah didapatkan total keluhan sebanyak 37 *customer*. Berikut apabila persentase setiap keluhan digambarkan pada diagram lingkaran :



Sumber: Hasil Pengolahan Data

Gambar 1.1 Diagram Persentase ketidakpuasan Pelanggan Hero Sidoarjo

Berdasarkan Gambar 1.1 didapatkan persentase keluhan pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo setiap dimensi. Dimensi *tangible* sebagai dimensi yang memiliki persentase paling tinggi sebesar 41% yang mengartikan bahwa terdapat banyak sekali keluhan didalam fasilitas dari Hero Taman Pindang Indah Sidoarjo yang harus ditingkatkan. Dari

permasalahan di atas harus adanya peningkatan kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut. Maka diperlukan suatu metode pengukuran kinerja pelayanan dan harapan pelayanan agar dapat mengetahui dimensi apa saja yang harus ditingkatkan.

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan dan kepuasan pelanggan (Nyoman, 2020). Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif bagi masyarakat. Oleh karena itu dalam langkah memfokuskan pada satu unit bisnis ini pemahaman perseoran terhadap karakteristik atau target pasar yang akan dilayani sangatlah penting.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang menjadi kebutuhan konsumen tersebut maka penulis menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance-Analysis*. *Servqual* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling sering digunakan, dimana terdapat 5 dimensi kualitas jasa yang dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu wujud (*tangibles*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Metode *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang harus ditunjukkan perusahaan atau organisasi untuk memenuhi kepuasan para pengguna jasa. Analisis dengan menggunakan metode *servqual* dan IPA dalam penelitian ini diharapkan mampu menjadi metode pendekatan terhadap kualitas pelayanan yang akan ditingkan pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil data yang diperoleh pada Hero taman pinang indah dapat diketahui identifikasi masalahnya adalah adanya keluhan dari *customer* yang menggambarkan adanya ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo berdasarkan metode *servqual* ?
2. Apa saja dimensi yang diprioritaskan untuk perbaikan berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

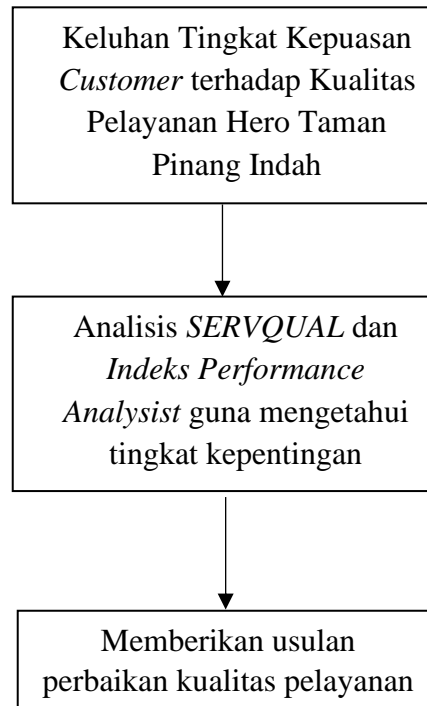
1. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo berdasarkan metode *servqual*
2. Menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan *Importance Performance Analysis*.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian maka perlu adanya batasan masalah sehingga tercapai tujuan dari penelitian tersebut. Adapun batasan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah :

1. Penelitian dilakukan di Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo.
2. Responden yang dipilih adalah *Customer* Hero Taman Pinang Indah.
3. Tidak membahas secara teknis tatacara peningkatan pelayanan.

1.6 Kerangka Berpikir



Sumber. Hasil pengolahan pribadi
Gambar 1.2 Kerangka Berpikir

1.7 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Memperoleh pengalaman bagi peneliti dalam melakukan penelitian pada hero Taman Pinang Indah Sidoarjo.

2. Bagi Akademik

Dilingkup Program Studi Teknik Industri Institut Teknologi Nasional Malang diharapkan dapat menjadi referensi untuk mengetahui hal-hal yang menjadi masalah dalam suatu industri.

3. Bagi Ritel Hero Swalayan :

- a. Ritel dapat mengetahui gambaran kepuasan pelanggan terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Ritel dapat mengetahui kriteria-kriteria yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas layanan jasanya.