

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

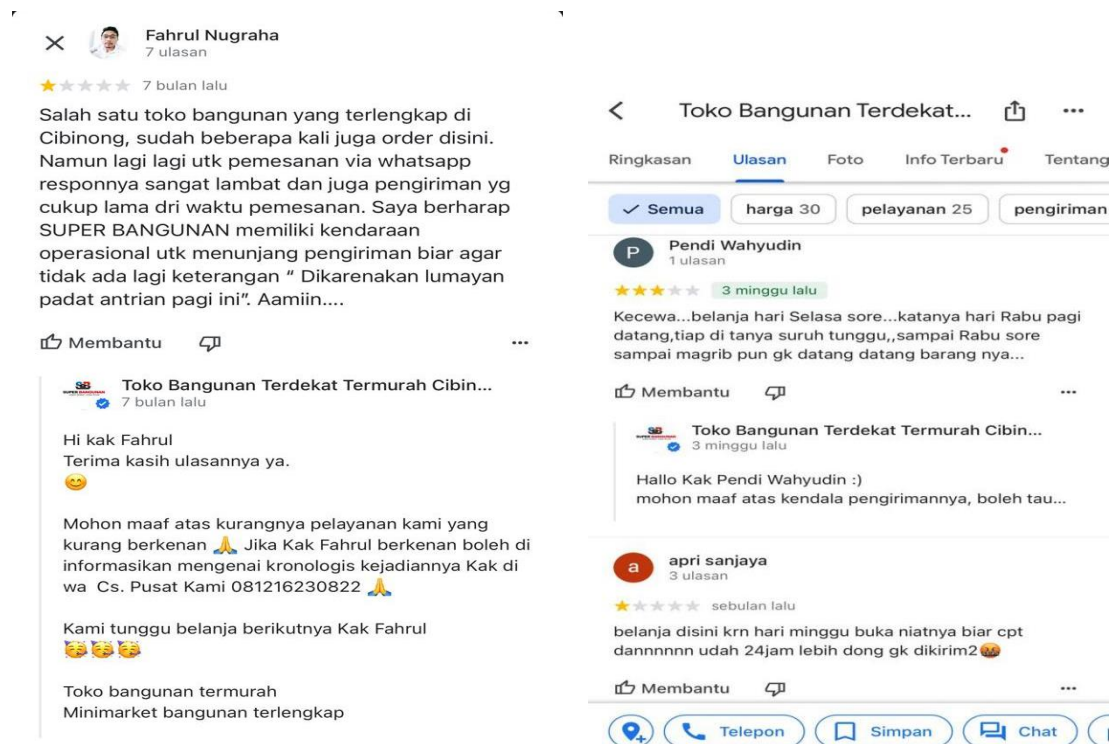
Super Bangunan ini merupakan usaha yang mempunyai prospek yang baik dibidang properti. Dengan terus adanya pembangunan maka kebutuhan bahan dasar bangunan akan selalu dibutuhkan, hal itu memungkinkan market share dari usaha ini cukup bagus. Dan Super Bangunan ini sudah memasuki bisnis skala besar, mulai dari kerjasama dengan kontraktor umum maupun pemilik proyek dari instansi pemerintah. Jenis barang yang dijual di toko Super Bangunan yaitu mulai dari bahan untuk tahap awal pembangunan hingga tahap finishing pembangunan seperti building material (pasir, semen, bata ringan), sanitary (pipa, closet, kran), Floor (keramik, granit, step nosing), dan Wall Paint.

Sesuai dengan visi dan misi nya, toko Super Bangunan menyatakan akan berupaya membuka 100 cabang toko di jabodetabek, dengan cara meningkatkan keunggulannya menjadi toko bahan bangunan terlengkap dan memiliki pelayanan terbaik. Hal itu memicu kepada manajemen untuk mulai memanfaatkan teknologi digital marketing yang saat ini tengah berkembang pesat. Hampir semua pelaku usaha saat ini memanfaatkan metode yang satu ini agar usaha mereka tetap jalan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu toko Super Bangunan telah memiliki marketplace yang bertujuan ingin meningkatkan pangsa pasar melalui digital marketing. Adapun strategi digital marketing yang digunakan yaitu dengan cara membuat konten dan disebarakan melalui media sosial seperti whatsapp, instagram, facebook. Dan beberapa promosi yang sudah dilakukan oleh toko Super Bangunan seperti program cashback pembelian 1% khusus member, paket hemat building material, ramadhan sale, mitra usaha. Akan tetapi ada beberapa strategi promosi yang belum dilakukan secara intens seperti *influencer marketing* dan *pay to play*.

Dalam pelayanannya toko Super Bangunan juga sudah melakukan strategi yang secara umum digariskan oleh kantor pusat pengelola perusahaan tersebut. Namun demikian hasilnya masih perlu dilakukan evaluasi, dikarenakan tingkat kepuasan pelanggan belum menunjukkan peningkatan secara signifikan sesuai yang diharapkan dan

secara data dari pertahun pun pelanggan yang datang ke toko super bangunan belum mengalami kenaikan secara signifikan.

Salah satu unsur yang penting dan perlu mendapat perhatian dalam suatu bisnis adalah kepuasan pelanggan, dikarenakan pelanggan merupakan pusat dan tujuan dari sebuah bisnis. Maka dari itu toko Super Bangunan sangat berpotensi meningkatkan pangsa pasar melalui pemenuhan tingkat kualitas pelayanan pelanggan, oleh sebab itu demi tercapainya tujuan akan peningkatan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan diperlukan pelayanan yang outstanding.



Gambar 1.1 Komplain Pelanggan

Sumber : Ulasan Google Super Bangunan (2022 & 2023)

Dari gambar diatas terdapat komplain pelanggan yang menyatakan bahwa “Respon customer service yang lambat pada saat melayani pesanan via whatsapp/online, pengiriman sangat lambat dan tidak sesuai waktu yang dijanjikan”. Dan masih banyak lagi komplain yang dilakukan oleh pelanggan seperti kurangnya produk knowledge yang dikuasai oleh karyawan, adanya kesalahan pengiriman mengenai alamat ke lokasi pelanggan, program promo yang kurang dipahami oleh pelanggan, kurangnya efisiensi

waktu menjadi keluhan pelanggan pada saat melakukan transaksi seperti cek transfer yang memakan waktu 10 hingga 15 menit. Berdasarkan gambar diatas serta uraian tersebut maka penulis simpulkan bahwa terdapat masalah mengenai pelayanan pada toko Super Bangunan.

Dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk mengamati penerapan pelayanan seperti apa yang dilakukan oleh Super Bangunan untuk menjadikan konsumen sebagai pelanggannya dan tingkat pelayanannya pun yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan Super Bangunan. Maka dari itu penulis akan melakukan analisis lebih jauh mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Super Bangunan Cikaret.”

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Masih adanya komplain yang dilakukan oleh pelanggan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di toko super bangunan cikaret bogor.
2. Karyawan yang kurang tanggap dan responsif dalam segi pelayanan membuat pelanggan enggan melakukan pembelian kembali.
3. Kurangnya komunikasi antar staff karyawan yang kerap kali membuat pelanggan kecewa seperti perihal alamat pengiriman, waktu pengiriman dan jenis barang yang diinginkan oleh pelanggan.
4. Lingkungan internal seperti suhu ruangan, desain ruangan, penataan produk yang tidak tertata dengan rapi yang membuat pelanggan kurang nyaman dalam berbelanja.
5. Banyaknya program harga promo yang kurang dipahami oleh pelanggan membuat pelanggan merasa kurang berminat.
6. Kurang efisien dalam segi waktu menjadi keluhan pelanggan dalam proses transaksi seperti metode pembayaran transfer, nama item yang belum terdaftar dalam sistem, dan juga ketersediaan barang yang tidak sesuai dengan stok sistem.

1.3 Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di Toko Super Bangunan Cikaret menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah berkembangnya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya dalam pemecahan masalah dapat lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Super Bangunan Cikaret Bogor.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk pelayanan yang diterapkan toko super bangunan cikaret bogor ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Toko Super Bangunan Cikaret Bogor?

1.5 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka peneliti ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan yang diterapkan di Toko Super Bangunan Cikaret Bogor ?
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Toko Super Bangunan Cikaret Bogor ?

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan atau informasi bagi pihak manajemen dan pimpinan perusahaan, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko Super Bangunan Cikaret sehingga dapat ditemukan kebijakan yang dapat diambil dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di masa yang akan datang.

2. Bagi institusi

Dapat menjadi acuan dan bahan pembelajaran serta referensi bagi civitas akademis khususnya Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dan civitas akademis lainnya dalam melakukan penelitian dengan judul atau materi yang relevan.

3. Bagi penulis

Dapat menjadi tambahan wawasan, pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat dalam peningkatan kompetensi penulis khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan tugas akhir ini dikelompokkan menjadi beberapa bab maupun subbab. Bab maupun subbab tersebut selanjutnya akan diuraikan satu persatu dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas hal-hal yang melatar belakangi penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah yang ada di toko Super Bangunan tersebut, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir, serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian, kerangka konseptual dan hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini.

BAB III METODOLGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.

