

BAB III

TOPIK BAHASAN

3.1 Latar Belakang Masalah

Matahari Departement Store Gressmall Gresik adalah sebuah cabang Perusahaan di bidang retail yang menyediakan beragam produk fesyen untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Matahari Gressmall didirikan tahun 2018 dan menjadi satu – satunya cabang matahari di Gresik setelah cabang di sentolang tutup. Menjadi pusat retail di gresik tentunya membuat matahari gressmall ramai dikunjungi pelanggan sehingga traficnya pun meningkat yang tentunya berdampak pada keuntungan sales penjualan toko. Setelah empat tahun beroperasi, tepatnya akhir taun 2022 pihak HO menambah cabang matahari di gresik yaitu di Icon Mall.

Tahun pertama beroperasinya cabang matahari di iconmall tentu sangat mempengaruhi traffic dan sales, tentu ini menjadi ancaman apabila toko mengalami *minus growth* yang kemungkinan besar disebabkan oleh faktor kompetisi yaitu matahari iconmall. Perusahaan yang dapat bertahan dalam kompetisi seperti ini hanyalah perusahaan yang mengutamakan kualitas akan

jasa yang dihasilkan, karena kualitas pelayanan inilah yang akan menentukan kesuksesan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan ini erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan yang nantinya akan mengarah pada peningkatan pangsa pasar dan profit perusahaan.

Kualitas pelayanan mempunyai dua bagian penting yaitu kualitas dalam pengertian yang nyata (*tangible quality*) dimana kualitas ini dapat diukur berdasarkan kegunaan produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan, dan kualitas harapan (*expected quality*) yaitu kualitas yang diukur berdasarkan harapan pelanggan dalam menggunakan suatu produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Tetapi seringkali kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. (Rahman Hidayat, 2009).

Hal ini dapat disebabkan karena perusahaan tersebut tidak dapat memahami atau tidak mencoba untuk mengetahui harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. dapat pula disebabkan karena adanya kesalahan persepsi pihak perusahaan tentang ekspektasi yang diinginkan pelanggannya sehingga menimbulkan kesenjangan

antara pelayanan yang diberikan dengan ekspektasi yang diinginkan pelanggan.

Agar tercipta kesesuaian antara kualitas harapan dan kualitas aktual yang dirasakan pelanggan, maka pihak perusahaan harus dapat mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan yang ada antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan dengan cara memenuhi ekspektasi yang diinginkan pelanggan sehingga kepuasan yang diperoleh pelanggan dapat ditingkatkan semaksimal mungkin. Menurut pengertiannya, kepuasan pelanggan adalah hasil dari penilaian pelanggan terhadap kualitas suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Tercapainya kepuasan pelanggan merupakan senjata ampuh bagi perusahaan untuk dapat memasuki kancah persaingan, mencapai *competitive advantage*, dan meningkatkan pangsa pasar. Pelanggan akan tetap loyal pada suatu produk atau jasa jika produk atau jasa tersebut mampu memberikan kepuasan yang lebih

tinggi kepada pelanggan dibandingkan produk atau jasa pesaing.

Selain dapat mempertahankan pelanggan, manfaat yang diperoleh jika Perusahaan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah pelanggan akan membeli lebih banyak produk Perusahaan, menceritakan hal – hal yang menyenangkan tentang Perusahaan dan produk Perusahaan kepada orang lain, lebih tidak memperdulikan merek dan iklan produk pesaing, serta kurang *sensitive* terhadap harga.

Untuk mengetahui seberapa keuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, pihak perusahaan melakukan survei kepuasan pelanggan yang di sebut *Net Promote Score* (NPS), form tersebut berisi tentang penilaian yang diberikan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Tentunya pelanggan yang mendapat link survei adalah pelanggan yang memiliki member card dan telah berbelanja dimatahari.

Berikut hasil keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pada periode 18 – 24 maret 2024 :

No	data keluhan kuisioner
1	cetak voucer NPS ribet
2	SPG lambat
3	Staff Lambat
4	kasir diperbanyak
5	produk lebih bervariasi
6	perbanyak model
7	waktu tunggu pembayaran yang lama
8	meningkatkan pelayanannya lagi

Gambar 3. 1 data keluhan pelanggan selama pada 18 – 24 maret 2024

No	LOC	TOKO	18- 24 MARET 24				
			PROMOT	PASSIVE	DETRACTOR	NPS %	IMPROVEMENT
1	227	MDS LIPPO PLAZA	40	6	4	74%	-26,00%
2	233	MDS BANGKALAN PLAZA	38	2		96%	-4,00%
3	256	MDS KAZA CITY	16	4		80%	-20,00%
4	276	MDS CITY MALL BONDOWOSO	15	1	2	82%	-18,00%
5	293	MDS ROYAL PLAZA	36	3	1	85%	-15,00%
6	314	MDS EPICENTRUM LOMBOK	20	4		70%	-30,00%
7	326	MDS LIPPO PLAZA JEMBER	18	3		70%	-30,00%
8	329	MDS LIPPO KUPANG	15	2		53%	-45,00%
9	347	MDS CITO MALL SURABAYA	46	8		96%	-4,00%
10	399	MDS ICON MALL	125	5		95%	-5,00%
11	419	MDS PAKUWON MALL	56	3		78%	-22,00%
12	473	MDS GRESSMALL	85	7	6	83%	-17,00%
13	523	MDS TUNJUNGAN PLAZA	57	2		85%	-15,00%
14	528	MDS SIDOARJO 528	45	3		100%	0,00%
15	537	MDS JOHAR PLAZA JEMBER	48	2		89%	-11,00%
16	567	MDS PLAZA SURABAYA	38	3		79%	-21,00%
REGIONAL JATIM			698	58	13	82%	-17,69%

Gambar 3. 2 data nilai NPS

(Sumber: Dokumen Matahari Departement Store Gressmall)

Berdasarkan hasil kuisioner diatas, Matahari Gressmall memiliki nilai NPS yaitu 83 % yang mana Matahari Departemen Store iconmall nilai NPS nya 95 % yang tentunya nilai yang sangat memuaskan. Serta banyak keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan, nilai NPS rendah dibandingkan Matahari Departemen Store iconmall yang baru saja beroperasi, Oleh karena itu Matahari Departemnt Store Gressmall diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada yaitu mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan dan menilai kualitas pelayanan berdasarkan keinginan konsumen maka penggunaan metode *Service Quality* adalah pilihan yang tepat. SERVQUAL merupakan suatu alat atau metode untuk mengidentifikasi tingkat atau level kualitas pelayanan suatu industri jasa yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (reliability), jaminan (assurance), bentuk fisik (tangible), empati (empathy) dan daya tanggap (responsiveness) dengan menganalisa kesenjangan (gap 5) yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan

yang diterimanya.(A.Parasuraman, Valerie Zeithaml dan Leonard L. Berry 1985)

3.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang seperti yang dijelaskan diatas, maka dapat dibuat perumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan matahari department store gressmall?
2. Mengetahui hasil nilai penghitungan GAP 5?
3. Atribut-atribut apakah yang perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya?

3.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian tugas metode penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menentukan atribut -atribut tiap dimensi service quality
2. Menghitung tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak matahari departemen store gressmall
3. Menentukan Gap masing-masing atribut

4. Memberikan usulan perbaikan bagi pihak perusahaan

3.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atribut -atribut tiap dimensi service quality
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak matahari departemen store gressmall
3. Mengetahui Gap masing-masing atribut
4. Mengetahui usulan perbaikan bagi pihak perusahaan

3.5 Batasan Masalah

Untuk mengarahkan tujuan pembahasan agar semakin terarah dan menghindari permasalahan yang lebih luas, maka perlu adanya pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Pelanggan yang menjadi responden bukan pelanggan baru melainkan pelanggan yang sudah berbelanja lebih dari satu kali atau lebih sehingga

dapat merasakan pelayanan yang diberikan.

3.6 Asumsi – Asumsi

Asumsi penulis pada saat melakukan penelitian tertera sebagai berikut Tingkat permintaan barang diketahui secara konstan dan *continue*

1. Responden mengetahui secara pasti tentang kinerja pelayanan matahari department store gressmall
2. Sistem pelayanan berjalan normal selama penelitian berlangsung.

3.8 Skenario Penyelesaian Masalah

Adapun diagram (*flowchart*) skenario penyelesaian pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

