

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada seiring perkembangan jaman, sebuah bisnis tak dikelola lagi secara tradisional melainkan pada cara yang modern karena akan menjadi bisnis yang kompetitif, dinamis, dan inovatif. Persaingan yang agak ketat dalam berbisnis ini tak mampu untuk makin menjamurnya pusat-pusat belanja dengan bersifat nasional, ataupun internasional yang berbagai macam-macam skala yang dibidik. Indomaret ialah jaringan yang peritel waralaba di Indonesia. Indomaret yang merupakan bagian dari anak perusahaan Grup Salim adalah sebuah jaringan minimarket yang menyediakan kebutuhan-kebutuhan pokok ataupun kebutuhan sehari-hari dengan pengelolaannya atas nama PT. Indomarco Prismatama. Pembukaan toko pertama Indomaret adalah pada tahun 1988 dengan berlokasi di Ancol dan Jakarta Utara.

Perusahaan mengembangkan bisnis pertama kali di Indonesia pada tahun 1997 dengan selesai. Indomaret sudah teruji dari 230 gerai. Pada bulan Mei 2003, Indomaret meraih penghargaan dengan "Perusahaan Waralaba 2003" dari Presiden Megawati Soekarno putri. Kemudian 2014 mencapai 10.600 gerai. Kepemilikan sendiri Indomaret mencapai 2.444 gerai dan sisanya 1.817 gerai adalah milik masyarakat yang tersebar di berbagai kota, yaitu Jawa Timur, Yogyakarta, Bali, Lampung, Medan, Palembang, Samarinda, Jawa Barat, dan Jawa Tengah. Di bagian Gresik, Surabaya, Rembang, Bojonegoro tercatat hingga ada 878 gerai.

Banyak sekali masyarakat sekarang; baik para pekerja, pelajar, bahkan ibu rumah tangga berbelanja kebutuhan sehari-harinya mencari tempat yang praktis ditambah dekat dengan tempat tinggal dikarenakan

faktor keamanan, kenyamanan dan efisiensi waktu. Dalam hal ini, orang akan mencari tempat berbelanja kebutuhan sehari-hari yang ringkas; tempat yang nyaman, produk yang dijual lengkap, tetapi harganya masih mampu untuk dijangkau. Hasil penelitian Hafidzi (2017) menyatakan bahwasanya kelengkapan produk dan Pelayanan Karyawan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen, semakin lengkap produknya dan semakin baik Pelayanan Karyawan diberikan akan semakin tinggi dalam tingkat keputusan pembeliannya. Oleh karena itu, Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya terus berusaha memenuhi harapan konsumen mulai dari menyediakan kebutuhan sehari-hari, makanan siap saji, minuman kekinian, produk virtual seperti pulsa, token listrik, pembayaran pajak bumi dan bangunan hingga pajak kendaraan dapat dilakukan di Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya. Sehingga Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya bisa dijadikan sebagai one stop solution bagi pelanggan.

Namun, tidak bisa dipungkiri bahwasanya di era Globalisasi ini setiap perusahaan pasti akan memiliki banyak pesaing di skala nasional maupun internasional dan dari tiap-tiap perusahaan tersebut pastinya memiliki tujuan yang akan sama, mendapatkan laba sebanyak-banyaknya. Tak luput juga dengan Indomaret, pelopor minimarket pertama di Indonesia yang pertama kali didirikan di Kalimantan pada tahun 1988 silam ini tak hanya menjual produk saja, tetapi juga jasa. Hampir setiap tahun Indomaret melakukan evaluasi training dengan tujuan ingin menciptakan SDM yang berkualitas yang mampu memberikan Pelayanan Karyawan terhadap pelanggan dengan baik dan sesuai harapan pelanggan. Pelayanan Karyawan sendiri adalah segala hal yang dilakukan individu untuk memberi rasa aman, nyaman dan mampu memenuhi kebutuhan individu lain. Dalam menurut Waykof Purnama N (2015:19), bahwasanya dikualitas layanan sebgaiain tingkat kesempurnaan yang

diharapkan untuk memenuhi konsumen tersebut. Menurut penelitian lain oleh Purnama N (2016:19), kualitas layanan ialah termasuk suatu perbandingan dengan layanan untuk dirasakan konsumen kepada kualitas layanan yang selalu diharapkan konsumen tersebut. walaupun kualitas layanan dirasakan sama dan melebihi kualitas layanan maka akan diharapkan itu layanan dinyatakan berkualitas dan sangat puas.

Di Indonesia sendiri peningkatan jumlah minimarket atau pusat perbelanjaan ritel dari tahun ketahun khususnya di kota besar seperti Surabaya membuat konsumen-konsumen yang ada saat ini bisa bebas memilih untuk menentukan dimana mereka merasa nyaman berbelanja. Hal ini menuntut Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya, Perusahaan yang dulunya hanya sebuah koperasi ini perlu memberikan fasilitas toko belanja yang nyaman, mumpuni dan menarik sehingga pelanggan betah dan diharapkan melakukan pembelian yang berulang. Definisi Fasilitas Toko adalah segala sesuatu yang berupa suatu benda ataupun uang yang bertujuan untuk mempermudah usaha. Karena yang sedang dibicarakan adalah tempat berbelanja, banyak konsumen yang tidak hanya melihat besar ataupun kecilnya tempat, tetapi fasilitas toko seperti adanya lampu penerangan, AC, tempat parkir, dan kenyamanan dalam pelayanan karyawan yang selalu diberikan kepada konsumen, serta harga yang terjangkau juga konsumen perhatikan. Indomaret satu dengan yang lainnya fasilitas tokonya berbeda, menyesuaikan dengan posisi dimana toko itu berada. Pengambilan keputusan pembelian oleh konsumen ialah atribut suatu toko yang dapat diukur berdasarkan enam elemen, yakni:

1. Kenyamanan fasilitas toko, kemampuan pihak *management* toko untuk memberikan kenyamanan toko dan penunangan kepada konsumen yang aktivitas berbelanja tersebut.
2. Kenyamanan pelayanan karyawan, adalah kemampuan dalam pihak *management* maupun karyawan atau pramuniaga yang bisa memberi pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau konsumen tersebut.
3. Kenyamanan berbelanja, rasa nyaman yang selalu dirasakan konsumen saat beraktivitas belanja ditoko.
4. Keadaan ataupun atmosfir toko, lingkungan fisik di berbagai toko dengan penataan barang yang menarik dan rapi.
5. Harga murah atau kompetitif, suatu toko yang mampu memberi harga yang murah kepada pelanggan maupun menentukan harga dengan kualitas barang yang sesuai.
6. Jenis barang yang dijual, berkaitan dengan ukuran, jenis, atau juga merk barang yang tersedia untuk pelanggan.

Perusahaan yang bergerak di bawah PT. Indomarco Prismatama dan berada di naungan Salim Ivomas grup ini bahwasanya perusahaan inididak akan bisa berkembang tanpa adanya pelanggan. Menurut Atmawati dan Wahyudin (2017), semakin adanya banyak pelanggan, maka perusahaan mampu untuk bersaing pada perusahaan – perusahaan lainnya. Perusahaan ini juga harus mampu untuk selalu memuaskan dan mempertahankan pelanggan yang ada. Dengan meningkatnya jumlah pesaing, setiap perusahaan perlu memperhatikan pola belanja konsumen, kebutuhan, dan minat atau keinginan konsumen untuk memenuhi keinginan mereka dengan memberikan pelayanan karyawan yang lebih puas dari pada yang dilakukan

kompetitor. Dengan begitu, perusahaan bisa bersaing secara baik. Menurut Schnars dalam (Tjiptono, 2015), tujuan suatu bisnis ialah untuk mewujudkan semua pelanggan agar merasa puas dan berbelanja kembali. Kepuasan pelanggan adalah bentuk respon pembeli terhadap sesuai tidaknya tingkat terpenting suatu kinerja yang dirasakan pelanggan setelah pemakaian.

Dalam kesempatan ini, penulis mencoba menganalisa salah satu gerai Indomaret yang ada di Jl. Pucang Anom Surabaya, Indomaret dengan gerainya yang berjenis toko hybrid yang tidak hanya menjual snack, minuman, rokok dan sembako, tetapi juga produk olahan seperti buah fresh. Toko yang letaknya berada di pemukiman ramai ini membuat banyak kompetitor di sekitar tempat penelitian ini. Penulis sendiri tertarik untuk meneliti tempat ini dikarenakan selama ini penulis memperhatikan minat dan pola belanja konsumen dari hari kehari. Apakah fasilitas toko, pelayanan karyawan dan variasi produk mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama berkuliah di Universitas STIE Mahardika, penulis lantas mencoba untuk menganalisa apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen tetap ini sehingga mereka enggan untuk berbelanja di gerai atau minimarket lain yang berada di sekitar sini. Dari keseharian konsumen tetap ini berbelanja, karakteristik dan pola belanja mereka setiap hari membuat penulis ingin mengetahui lebih detail faktor yang penulis coba untuk teliti dapat mempengaruhi minat dan pola mereka di kemudian hari. Dari latar belakang yang telah dijelaskan, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Toko, Pelayanan Karyawan, dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumus masalah penelitian ini berdasarkan latar belakang, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh fasilitas toko terhadap kepuasan pelanggan pada “Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya”?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada “Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya”?
3. Bagaimana pengaruh variasi produk terhadap kepuasan pelanggan pada “Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya”?
4. Bagaimana pengaruh fasilitas toko, pelayanan karyawan, dan variasi produk terhadap kepuasan pelanggan pada “Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya”?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dari rumusan masalah yang telah dijelaskan, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas toko terhadap kepuasan pelanggan pada “Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya”.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada “Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya”.

3. Untuk mengetahui pengaruh variasi produk terhadap kepuasan pelanggan pada “Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya”.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas toko, pelayanan karyawan, dan variasi produk terhadap kepuasan pelanggan pada “Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya”.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu memperluas wawasan dan pengetahuan penulis, terutama dibidang pemasaran atau *management* sumber daya manusia yang ada di bidang retail khususnya pengaruh Fasilitas Toko, Pelayanan Karyawan dan variasi produk terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya.

2. Bagi Tempat Penelitian

Sebagai bahan masukan untuk minimarket khususnya Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya Pucang Anom Surabaya yang nantinya bisa menjadi bahan pertimbangan untuk mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memenuhi harapan pelanggan, sehingga dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan atau konsumen.

3. Bagi Almamater

Memberi informasi kepada pembaca dan menambahkan referensi study kepustakaan dan juga menambah pengetahuan bagi peneliti sendiri, sekaligus menerapkan ilmu pengetahuan yang selama ini di pelajari di kampus STIE Mahardika Surabaya.