

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi di Indonesia telah berkembang ke arah yang lebih baik. Hal ini terlihat sejalan dengan semakin pesatnya perkembangan bisnis, dimana semakin banyak pelaku usaha membuka dan mengembangkan bisnis mereka. Dalam hal ini salah satu bisnis yang berkembang di Indonesia saat ini adalah bisnis dibidang fashion. Banyaknya bisnis fashion pada saat ini di Indonesia membuat persaingan menjadi kuat dan saling berkompetisi dengan perusahaan lain dalam merebut serta menarik pelanggan agar melakukan pembelian. Persaingan yang semakin ketat tidak dapat dihindari oleh setiap perusahaan yang ingin mengembangkan usahanya.

Meningkatkan intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaing, meningkatkan kualitas produk, memberikan harga yang kompetitif dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar. Kondisi sosial ekonomi masyarakat juga mengalami perubahan terutama tentang sistem nilai yang dianut dan cara pandang masyarakat. Masyarakat lebih menuntut

pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya.

Perkembangan dunia bisnis saat ini, mengalami persaingan semakin ketat dan menuntut para pelaku usaha untuk lebih kreatif, inovatif dan peduli terhadap perkembangan jaman untuk menghasilkan maximal profit bagi perusahaan mereka. Banyaknya bank syariah yang berdiri di Indonesia, membuat masyarakat dihadapkan pada berbagai macam pilihan lembaga keuangan dan tentunya juga berbagai macam produk yang ditawarkan oleh bank tersebut. Oleh karenanya persaingan antar lembaga keuangan akan semakin sengit. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu serta kinerja karyawan yang dihadapkan pada nasabah merupakan hal yang sangat penting untuk mendapatkan kepuasan karena mengingat peranan dan kontribusi nasabah termasuk hal yang menunjang perkembangan dan kemajuan perusahaan (Febriana, 2016).

Keberhasilan suatu usaha tidak hanya tergantung oleh teknologi yang ada pada suatu organisasi melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia yang dimiliki. Untuk mencapai kinerja terbaik tentu perlunya pengelolaan sumberdaya manusia yang terarah melalui berbagai kebijakan yang dapat menyesuaikan kepentingan bersama antara karyawan dan organisasi. Selain itu kinerja karyawan akan baik dengan adanya kesadaran dan kesungguhan pegawai sebagai individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja merupakan faktor yang sangat

penting bagi suatu instansi pemerintah ataupun organisasi lainnya, Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seseorang yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam organisasi dengan jangka waktu tertentu. Maka dari itu suatu organisasi perlu menghargai segala aspek dalam diri pegawai agar tercipta sumber daya manusia yang berkualitas dan berkinerja yang unggul (Anoraga, 2019).

Pada umumnya organisasi percaya bahwa untuk mencapai keunggulan bersaing harus mengusahakan tercapainya kinerja individual yang optimal, karena pada dasarnya kinerja individu dapat mempengaruhi kinerja tim kerja dan pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Salah satu faktor yang dapat mengukur sudah baik tidaknya kinerja karyawan yaitu bagaimana kualitas pelayanannya. Semua organisasi atau instansi dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Kualitas pelayanan merupakan kondisi dimana pelayanan memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia pelayanan hal ini berlaku bagi setiap usaha yang menyediakan jasa pelayanan bagi setiap konsumennya (Anwar, 2018).

Peningkatan Sektor layanan atau jasa dari tahun ke tahun semakin berkembang. Dilihat dari ketatnya persaingan dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dalam memberikan kebutuhan keinginan pelanggan. Kondisi persaingan ketat tersebut, tentu membuat pengusaha menentukan skala prioritas. Prioritas utama bagi pengusaha adalah memberikan

pelayanan yang bisa memuaskan harapan pelanggannya. Peluang bisnis ini ditangkap oleh pengusaha yang bergerak dibidang fashion, kosmetik atau lainnya, dengan semakin bertambahnya jumlah pengusaha di bidang fashion. Pengusaha akan melakukan persaingan berlomba-lomba memperhatikan keinginan konsumen dengan cara memberikan teknik pelayanan yang berbeda yang dilakukan pesaing. Tetapi seiring berjalan waktu ternyata ada saja permasalahan-permasalahan muncul di kalangan pengusaha dibidang fashion terutama pada toko Grosirshop_Stuff di Simpang Rangkaya, selama jam operasional toko tersebut kualitas layanan masih belum memenuhi harapan dari manajemen

Toko Grosirshop_Stuff di Simpang Rangkaya merupakan toko grosir yang bergerak di bidang fashion. Berdasarkan hasil pra survey menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh toko Grosirshop_Stuff di Simpang Rangkaya belum maksimal, seperti respon/tanggapan dalam pelayanan masih kurang cepat tanggap untuk mendatangi pelanggan, hanya terfokus kepada satu pelanggan. Hal ini masih belum memberikan sikap yang siap melayani kepada Pelanggannya. Berdasarkan uraian tersebut, penulis menggunakan kuesioner kepada Toko Grosirshop_Stuff di Simpang Rangkaya sebanyak 30 responden sebagai tolak ukur. Data yang diperoleh dari hasil pra survei sebagai berikut:

Tabel 1.1
Hasil Pra Survei Awal

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah
		Ya	Tidak	
1	Apakah pelayanan yang diberikan Toko Grosirshop_Stuff memuaskan?	22	8	30
2	Apakah karyawan Toko Grosirshop_Stuff melayani konsumen dengan baik?	13	17	30
3	Apakah karyawan Toko Grosirshop_Stuff telaten dalam menjelaskan produk yang mereka jual?	15	15	30
4	Apakah karyawan Toko Grosirshop_Stuff memberikan kepuasan kepada konsumen atas kinerja dari mereka?	9	21	30
5	Apakah dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Toko Grosirshop_Stuff membuat anda tetap setia berbelanja?	25	5	30

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pra survei awal, diketahui bahwa sebanyak 22 konsumen menjawab bahwa pelayanan yang diberikan memuaskan, sedangkan 8 lainnya menjawab tidak, kemudian 13 responden lainnya menjawab bahwa karyawan melayani konsumen dengan baik sedangkan 17 lainnya menjawab tidak. Setelah itu 15 responden menjawab bahwa karyawan telaten dalam memberikan pelayanan, sedangkan 15 lainnya menjawab tidak. Selanjutnya 25 responden mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan menjadikan konsumen tetap berbelanja di Toko Grosirshop_Stuff, sedangkan 5 lainnya menjawab tidak. Artinya pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada Toko Grosirshop_Stuff sudah baik namun belum maksimal. Untuk itu pengusaha Toko Grosirshop_Stuff harus

memperhatikan kinerja karyawan supaya kualitas yang dihasilkan dari kinerja karyawan tersebut dapat menarik konsumen. Meskipun konsumen yang awalnya hanya melihat-lihat saja tetapi dengan kemampuan kinerja karyawan dalam melayani dengan respon cepat dan ramah pasti pelanggan akhirnya tertarik dan mau berbelanja lagi di toko tersebut.

Permasalahan diatas dapat dikatakan bahwa ukur bagi karyawan untuk memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dilihat dari kinerja karyawannya. Dengan demikian, peneliti sangat tertarik untuk meneliti tentang kepuasan konsumen dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Grosirshop_Stuff di Simpang Rangkaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada toko Grosirshop_Stuff di Simpang Rangkaya?
2. Bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada toko Grosirshop_Stuff di Simpang Rangkaya?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada toko Grosirshop_Stuff di Simpang Rangkaya?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi fokus penelitian terdapat pada kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan konsumen yang diberikan serta bagaimana pelayanan dan sikap konsumen sehingga berdampak pada kepuasan yang diterima oleh konsumen.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada toko Grosirshop_Stuff di Simpang Rangkaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada toko Grosirshop_Stuff di Simpang Rangkaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada toko Grosirshop_Stuff di Simpang Rangkaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi Pengusaha

Untuk membantu dalam memberikan informasi mengenai faktor-faktor disiplin kerja karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Yang dapat membantu para pemimpin mengambil kebijakan untuk berusaha memenuhi keinginan-keinginan karyawan

supaya kinerja karyawan berdampak baik bagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

2. Bagi Universitas

Dapat menambah buku referensi dan masukan bagi pihak-pihak yang bersangkutan dan memerlukan informasi mengenai kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan penalaran dalam mengamati dunia praktek nyata dengan teori yang didapat serta dapat menerapkannya dilapangan kerja nantinya. Khususnya tentang Sumber Daya Manusia (SDM).