

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan perekonomian global saat ini masih tentatif penuh ketidakpastian, ketegangan geopolitik yang terjadi menyebabkan dunia dilanda krisis ekonomi. Kondisi ini memberikan pengaruh buruk terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia yang mengacu pada perekonomian global. Namun jika diperhatikan secara saksama pertumbuhan perekonomian Indonesia paling banyak disumbangkan oleh pelaku UMKM, bisnis retail, dan wirausaha. Tidak ayal masyarakat memiliki inisiatif untuk membangun bisnis, dengan harapan dapat menciptakan lapangan pekerjaan untuk mengurangi pengangguran. Pengangguran saat ini menjadi dilema berat bagi negara berkembang khususnya Indonesia untuk mampu meningkatkan perekonomian.

Dewasa ini bisnis retail telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Pengusaha-pengusaha retail siap bersaing untuk memberikan produk berkualitas untuk menguasai pasar. Kotler (2019) mendefinisikan bisnis retail yakni proses penjualan eceran yang mencakup semua kegiatan yang melibatkan penjualan barang dan jasa kepada para konsumen tingkat akhir untuk digunakan sebagai keperluan pribadi mereka masing-masing. Dengan kata lain bisnis retail adalah bisnis yang menyediakan produk utama yang dibutuhkan oleh konsumen. Alfamart adalah satu bisnis retail yang saat ini menguasai pasar serta memiliki *brand image* terkenal. Tanpa dipungkiri banyak masyarakat memilih produk di Alfamart karena

sudah tentu memiliki kualitas maksimal dengan menawarkan harga lebih rendah dari pesaingnya. Hingga saat ini Alfamart memiliki 32 pusat distribusi dan 15.400 minimarket yang tersebar diseluruh wilayah tanah air. Kondisi ini jelas memberikan pengaruh positif menilik perusahaan Alfamart memiliki tingkat bonafide tinggi untuk menarik minat pelanggan berbelanja.

Alfamart saat ini termasuk jenis perusahaan *go public* artinya data-data perusahaan dengan mudah didapatkan oleh khalayak umum untuk mendapatkan informasi tentang perusahaan. Tujuan Alfamart menjadikan perusahaanya *go public* adalah sudah tentu ingin menarik investor agar bersedia menanamkan modalnya. Usaha tidak akan menghianati hasil, perkembangan jumlah mini market mengalami eskalasi cukup signifikan khususnya di daerah Buleleng, Bali. Alasan perusahaan menysar wilayah Buleleng yaitu melihat pertumbuhan ekonomi Buleleng sudah mengalami peningkatan ditambah Buleleng memiliki tempat destinasi wisata eksotis sudah tentu banyak wisatawan berkunjung. Peluang ini dibaca dengan baik oleh Alfamart, tanpa menunggu lama penambahan cabang diwilayah Buleleng gencar dilakukan. Berikut adalah total cabang Alfamart di setiap kecamatan di Buleleng pada tahun 2023 yang dapat dilihat pada Tabel 1. 1.

Tabel 1. 1
Data Penyebaran Cabang Alfamart di Kabupaten Buleleng Tahun 2023

No	Kabupaten/Kota	Total Cabang
1	Tejakula	2 Cabang
2	Kubutambahan	4 Cabang
3	Sawan	3 Cabang
4	Buleleng	10 Cabang
5	Sukasada	3 Cabang
6	Seririt	5 Cabang
7	Banjar	3 Cabang
8	Busungbiu	2 Cabang

9	Gerokgak	4 Cabang
---	----------	----------

Sumber: Alfamart.co.id

Berdasarkan Tabel 1. 1, terlihat kecamatan buleleng memiliki cabang Alfamart paling banyak dengan total 10 cabang. Penyebaran cabang Alfamart paling banyak terjadi di Kota Singaraja. Namun membaca laporan keuangan perusahaan, salah satu keberadaan Alfamart di Desa Sambangan telah terjadi penurunan tingkat pendapatan yang cukup signifikan. Hal tersebut mengakibatkan penjualan produk di Alfamart Cabang Sambangan tidak melampaui target. Berikut adalah data tingkat pendapatan di Alfamart Cabang Sambangan dari tahun 2019-2023 yang dapat dilihat pada Tabel 1. 2.

Tabel 1. 2
Data Tingkat Persentase Pendapatan Alfamart Cabang Sambangan 2019-2023

Tahun	Persentase Pendapatan
2019	70.6 %
2020	60,0 %
2021	53,5%
2022	40,0%
2023	30.8%

Sumber: Alfamart.co.id

Menilik Tabel 1. 2, terlihat terjadi penurunan jumlah pendapatan Alfamart Cabang Sambangan yang cukup signifikan. Kondisi ini diduga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dimana berimplikasi memilih produk pesaing yang lebih reliabel. Menilik fenomena yang terjadi saat ini yaitu jumlah cabang Alfamart paling banyak terdapat di Kota Singaraja, namun tingkat pendapatan di Alfamart Cabang sambangan menurun signifikan. Sehingga telah terjadi perubahan dari *mindset* pelanggan, yaitu sudah lebih bijak dalam memilih toko retail yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Observasi awal dilakukan dengan 30 pelanggan dengan menggunakan metode insidental, yakni melakukan wawancara interaktif dengan pelanggan pada saat ketemu secara langsung di Alfamart Cabang Sambangan. Dari sudut pandang pelanggan, pelayanan yang diberikan oleh Alfamart Cabang Sambangan cenderung kurang maksimal. Sebagai contoh, ketika melakukan transaksi pembayaran produk dikasir petugas tidak cekatan dalam memberikan pelayanan dan terkesan lelet. Kondisi ini menyebabkan antrian didepan kasir menjadi banyak yang menyebabkan beberapa pelanggan mencari mini market lain untuk berbelanja. Faktor lain juga pegawai Alfamart kurang tanggap dalam memberikan informasi letak produk. Misalnya pelanggan menginginkan produk tertentu, namun respon pihak pegawai sangat lamban dan tidak efektif. Kondisi ini memberikan signal bahwa alasan pelanggan memilih retail lain karena pelayanan dari Alfamart Cabang Sambangan belum sepenuhnya maksimal.

Pelanggan juga berasumsi suasana toko Alfamart Cabang Sambangan masih kurang maksimal. Beberapa dari pelanggan memberikan tanggapan kondisi lantai perusahaan masih sering kotor, jikalau musim hujan tiba ditempat parkir akan terdapat genangan air yang merusak pemandangan. Bukti transaksi yang berserakan tidak dibersihkan oleh pegawai memberikan citra buruk bagi pelanggan. Penataan barang juga masih kacau, masih terdapat beberapa produk yang berjatuhan dilantai yang tidak disusun rapi oleh pihak pegawai Alfamart Cabang Sambangan. Keadaan penyebab pelanggan jengkel juga yaitu produk-produk yang sudah mendekati kadaluarsa masih dipajang dirak perusahaan, sehingga membutuhkan kejelian (ketelitian) dari pelanggan ketika membeli produk. Tidak ayal kondisi suasana toko yang kacau berpengaruh terhadap keengganan pelanggan berbelanja di Alfamart

Cabang Sambangan. Dari observasi dengan 30 pelanggan, sudah didapat gambaran awal bagaimana permasalahan yang saat ini ditemukan oleh Alfamart Cabang Sambangan yaitu masalah pelayanan kurang maksimal serta suasana toko masih perlu peningkatan. Menilik permasalahan yang kompleks saat ini di Alfamart Cabang Sambangan memberikan inspirasi bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan topik kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui secara mendalam penyebab penurunan tingkat pendapatan dan berharap dapat memberikan solusi bagi perusahaan.

Dalam ilmu manajemen pemasaran terjadinya penurunan jumlah pendapatan perusahaan berkaitan dengan kepuasan pelanggan tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2018) menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Salah satu cara untuk mencapai kepuasan pelanggan adalah dengan memperhatikan kualitas layanan kepada pelanggan dan tentunya menciptakan suasana toko yang sesuai dengan keinginan pelanggan namun Alfamart Cabang Sambangan belum dapat memaksimalkan hal ini yang menyebabkan penurunan jumlah pendapatan pada perusahaannya. Kotler (2005: 144) Semakin tinggi tingkat kualitas layanan serta suasana toko perusahaan maksimal maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, dengan tingginya kepuasan yang dirasakan pelanggan maka pelanggan akan merekomendasikan produk terhadap orang lain. Selain itu, perusahaan yang memprioritaskan kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Walker, 2001: 35).

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Saat ini dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Alfamart Cabang Sambangan belum maksimal terlihat dari jawaban pelanggan saat observasi awal dilakukan. Selain faktor kualitas pelayanan terdapat pula faktor suasana toko dalam mencapai kepuasan pelanggan. Kotler (2018) mendefinisikan suasana toko adalah suasana terencana yang sesuai dengan pasar sasarnya dan dapat menarik konsumen untuk membeli. Suasana toko mempengaruhi keadaan emosi pembeli yang menyebabkan atau mempengaruhi pembelian. Keadaan suasana toko Alfamart Cabang Sambangan masih jauh dari kata sempurna, hasil observasi awal dengan pelanggan memberikan gambaran bahwa jika perusahaan tetap lalai dalam hal penyediaan suasana toko sudah dapat dipastikan pelanggan akan memilih produk dari perusahaan pesaing.

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan begitu melekat tentunya setiap perusahaan jenis apapun akan berupaya untuk memberikan pelayanan dengan maksimal guna mencapai kepuasan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan yang hanya memfokuskan pada inovasi produk namun mereka lupa untuk memaksimalkan kualitas pelayanan mereka maka sudah dipastikan pelanggan akan pergi. Menurut Tjiptono (2016) kualitas pelayanan merupakan aspek penting sebagai tolak ukur kinerja dalam menunjang pemenuhan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan baik dan ramah akan disegani oleh pelanggan dan dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Sebaliknya jika pelayanan buruk pelanggan akan jengkel sehingga berdampak buruk bagi perusahaan. Sama halnya

dengan suasana toko, hubungan antara suasana toko terhadap kepuasan pelanggan juga sangat erat. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bisnis retail Alfamart Cabang Sambangan. Gibson, J.L., dkk (1984) Berpendapat bahwa suasana toko adalah kesiapan perusahaan dalam memberikan semua sumber daya yang ada diperusahaan tersebut.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh beberapa peneliti dengan mengambil topik kepuasan pelanggan. Wijaya dkk., (2021) melakukan penelitian dengan topik kepuasan pelanggan dan mendapatkan hasil suasana toko dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Sama halnya dengan Simanungkalit dan Nobel (2020) mendapatkan hasil penelitian suasana toko dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Namun hasil penelitian oleh Binaraesa dkk., (2021) mendapatkan hasil suasana toko dan kualitas pelayanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dan suasana toko tidak memoderasi pengaruh kualitas makanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Mengacu dari hasil penelitian terdahulu, masih terdapat kesenjangan penelitian dari variabel kualitas pelayanan dan suasana toko dalam mencapai kepuasan pelanggan. Sehingga dengan hasil ini diperlukan penelitian lebih lanjut terkait variabel kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan agar mendapatkan hasil yang pasti.

Berdasarkan paparan fenomena permasalahan dan terdapat kesenjangan terhadap penelitian terdahulu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan pada Retail Modern Alfamart Cabang Sambangan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Terjadi penurunan jumlah pendapatan dari tahun 2019 hingga tahun 2023 begitu signifikan.
2. Pelayanan yang diberikan oleh Alfamart Cabang Sambangan masih mendapatkan respon buruk dari pelanggan.
3. Suasana toko masih cenderung tidak sesuai dengan harapan pelanggan, yakni produk-produk sudah mendekati kadaluwarsa masih dipajang di Alfamart Cabang Singaraja.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada Retail Modern Alfamart Sambangan maka penelitian ini hanya memfokuskan pada permasalahan mengenai variabel pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan retail Alfamart Cabang Sambangan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan pada Retail Modern Alfamart Cabang Sambangan?

2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Retail Modern Alfamart Cabang Sambangan?
3. Bagaimana pengaruh suasana toko terhadap kepuasan pelanggan pada Retail Modern Alfamart Cabang Sambangan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka dapat diuraikan tujuan penelitian adalah untuk menguji:

1. Pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan. pada Retail Modern Alfamart cabang Sambangan.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. pada Retail Modern Alfamart cabang Sambangan.
3. Pengaruh suasana toko terhadap kepuasan pelanggan. pada Retail Modern Alfamart cabang Sambangan.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

- 1) Manfaat teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dikembangkan serta diaplikasikan kedalam bentuk teori terapan dalam pengembangan ilmu pengetahuan terutama di dalam batasan ruang lingkup cakupan ilmu manajemen pemasaran yang berkaitan terhadap variabel kualitas pelayanan, suasana toko dan kepuasan pelanggan.

2) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat diterapkan oleh pihak Retail Modern Alfamart sebagai bahan dasar dan acuan untuk mempertimbangkan kegiatan atau kebijakan yang diterapkan oleh pemangku kepentingan dalam menentukan berbagai upaya strategi strategi pemasaran terutama yang berkaitan dalam hal kualitas pelayanan suasana toko dan kepuasan pelanggan.

