

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Bisnis toko bahan bangunan yang didirikan oleh Toko Besi SUMBER BERKAT berada di pusat keramaian kota Bandar Lampung yang berlokasi di JL. Perintis Kemerdekaan No.21 Bandar Lampung. TB Sumber Berkat berdiri sejak tahun 2005 dan saat ini memiliki 4 orang karyawan dan memiliki 1 mobil *pick up* sebagai alat angkut pengiriman barang. Bisnis material bahan bangunan merupakan bisnis yang tidak mengenal tren karena material bahan bangunan di era sekarang menjadi kebutuhan primer yang dibutuhkan oleh manusia.



**Gambar 1.1 Toko Besi SUMBER BERKAT**  
sumber: observasi peneliti

### **1.1.1 Profil Toko Besi “SUMBER BERKAT”**

Jenis usaha : Produk material  
Nama Perusahaan : TB. SUMBER BERKAT  
Tahun Berdiri : 2005  
Nama Pemilik : Sunarto  
Lokasi : JL. Perintis Kemerdekaan No 21 Kota Baru, Bandar  
lampung 35121  
Telepon : (0721) 268523 / 08127912741

### **1.1.2 Sekilas Tentang Toko Besi “SUMBER BERKAT”**

Toko besi “SUMBER BERKAT” merupakan salah satu Toko Bahan Bangunan dengan luas bangunan  $\pm 100 \text{ m}^2$  yang bergerak di bidang penjualan material atau bahan bangunan. Toko besi SUMBER BERKAT didirikan pada tahun 2005 dengan menyediakan dan menjual produk bahan-bahan bangunan dan buka setiap hari dari jam 07.00 – 17.00 dengan tujuan dapat melayani konsumen semaksimal mungkin.

Berbagai inovasi dan konsep yang berbeda dengan toko bahan bangunan lainnya dicoba diterapkan pada Toko Besi SUMBER BERKAT, misalnya hadir dengan menggunakan sistem pemesanan via telepon dan *delivery*. Ternyata konsep yang ditawarkan oleh Toko besi SUMBER BERKAT berbuah respon masyarakat yang sangat baik. Pelanggan merasa dimudahkan untuk membeli produk bahan-bahan bangunan yang mereka butuhkan tanpa mengurangi dan mengganggu aktivitas pekerjaan mereka. Adapun produk bahan bangunan yang di jual Toko Besi Sumber Berkas berupa: Semen, Triplek, Seng, Asbes, Keramik, Cat, serta berbagai macam kebutuhan bahan bangunan lainnya.

### **1.1.3 VISI & MISI**

Dalam mencapai tujuan dimasa depan, Toko besi SUMBER BERKAT mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

## **VISI**

“Menjadi *leader* Toko Besi bahan bangunan dan kebanggaan masyarakat Bandar Lampung”

## **MISI**

Untuk mewujudkan visi tersebut Toko besi SUMBER BERKAT mempunyai misi:

- 1) Menjual produk bahan-bahan bangunan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.
- 2) Menjual produk dengan harga rendah dibanding toko bahan bangunan mahal lainnya.
- 3) Memberi pelayanan terbaik pada setiap pelanggan.
- 4) Memberi kepuasan yang lebih kepada setiap pelanggan.
- 5) Menyediakan layanan yang mampu memudahkan konsumen untuk membeli produk bahan bangunan.

### **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Secara umum bisnis material bahan bangunan di kota Bandar Lampung mengalami perkembangan yang cukup baik. Sejumlah pengusaha toko bahan bangunan berlomba-lomba membuat strategi bersaing agar dapat menarik pelanggan sebanyak-banyaknya dengan tujuan meningkatkan penjualan dari usaha bisnis tersebut. Keadaan tersebut menuntut para pelaku bisnis untuk lebih mempertahankan kelangsungan hidup dari bisnis tersebut. Karena kondisi persaingan ini, konsumen dengan bebas memilih pelayanan terbaik yang diinginkannya. Sehingga pihak pelaku bisnis harus secara aktif meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Toko Bangunan di Bandar Lampung adalah toko-toko yang menjual Bahan bangunan dan kebutuhan material. Toko-toko bangunan ini biasanya menjual secara lengkap bahan-bahan bangunan yang dibutuhkan ketika seseorang membangun rumah. Namun demikian ada toko bangunan yang menjual barang

tertentu seperti keramik, sanitair atau *sanitary*, cat tembok dan lain-lain, toko ini tidak menjual bahan bangunan material seperti pasir, koral, semen, dan lainnya. Di kota Bandar Lampung terdapat banyak sekali toko bahan bangunan, hampir di setiap jalan bisa ditemukan toko bahan bangunan, dan itu berarti memberikan kemudahan bagi masyarakat sekitarnya. Masyarakat dapat memilih toko bahan bangunan dan mendapatkan bahan-bahan bangunan yang sedang mereka butuhkan.

Salah satu toko material atau bahan bangunan yang hadir di kota Bandar Lampung adalah Toko Besi SUMBER BERKAT, yang terletak di JL. Perintis Kemerdekaan No. 21 Kota Baru. Toko Besi Sumber Berkat berlokasi di kawasan pemukiman yang padat penduduk atau jalan raya dengan menyediakan dan menjual barang-barang kebutuhan bahan bangunan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan bagi semua golongan masyarakat, serta menawarkan kemudahan berbelanja dengan sistem *delivery* melalui telepon dan *sms* kepada konsumennya. Sistem *delivery* ini sebagai fasilitas jasa pendukung untuk meningkatkan daya tarik pada calon pembeli, serta berpengaruh sebagai peran penting terhadap perusahaan dengan tujuan dapat memuaskan konsumen Toko Besi Sumber Berkat. Konsumen merasa dimudahkan untuk melakukan pembelian melalui sistem ini dan konsumen dapat melakukan pembayaran barang bahan bangunan yang dibeli di rumah. Sistem *delivery* tersebut lebih dipilih konsumen dibandingkan konsumen harus datang langsung ke toko untuk melakukan pembelian barang bahan bangunan. Hal ini memberikan pengaruh yang besar pada pendapatan Toko Besi Sumber Berkat. Toko Besi Sumber Berkat mampu mendapatkan *omzet* rata-rata sebesar Rp. 200.000.000.-/bulan.

Dalam industri perdagangan, Salah satu strategi bersaing untuk dapat bertahan dalam persaingan adalah menentukan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran serta memberi kepuasan secara lebih efektif dan efisien daripada yang diberikan oleh pesaing. Kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan bertujuan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Kepuasan ini terletak pada antara harapan konsumen dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen. Apabila kualitas pelayanan sesuai dengan

harapan, konsumen akan merasa puas. Konsumen yang merasa puas cenderung akan melakukan pembelian ulang serta memberitahu orang lain tentang pengalaman kepuasan yang didapat. Jika mereka tidak merasa puas, konsumen cenderung akan beralih pada perusahaan lain. Dampak lebih buruk lainnya adalah konsumen bisa saja menceritakan ketidakpuasan mereka kepada orang lain sehingga akan merusak citra perusahaan.

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten ( sumber: Nasution, 2004:47).

Peneliti melihat kuatnya persaingan bisnis yang ada dengan banyaknya pelaku bisnis toko bahan bangunan yang dapat dijumpai, ditambah dengan jarak yang begitu dekat antar kompetitor, serta sekaligus menjadi pesaing membuat Toko Besi Sumber Berkat harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggannya. Untuk dapat menciptakan kemampuan bersaing dengan para kompetitor yang ada, Toko Besi Sumber Berkat harus dapat menciptakan, menawarkan, memberikan sesuatu hal yang lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya.

Hal ini menarik bagi penulis karena penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan Toko Besi Sumber Berkat sehingga sampai saat ini Toko Besi Sumber Berkat masih dapat terus bertahan diantara ketatnya persaingan. Melihat persaingan bisnis yang sangat kuat itu, Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Besi Sumber Berkat untuk memuaskan pelanggannya? Berdasarkan pertanyaan tersebut, penulis melakukan

observasi pra penelitian dengan mengamati objek penelitian tentang kualitas pelayanan pelanggan dan melakukan wawancara tidak terstruktur dengan mengajukan beberapa pertanyaan singkat kepada 5 orang responden yang telah melakukan keputusan pembelian.

Hasil pengamatan peneliti setelah melakukan observasi dan wawancara di didapat beberapa keluhan pelanggan yang telah melakukan keputusan pembelian. Berdasarkan hasil wawancara kepada lima orang pelanggan, tiga dari lima orang mengeluhkan sulitnya melakukan pemesanan barang melalui *delivery* dan pengiriman barang bahan bangunan yang dibeli dinilai lamban. Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara tersebut yaitu dua orang pelanggan menyatakan cukup puas terhadap pelayanan Toko Besi Sumber Berkat, tetapi tiga orang pelanggan tersebut menyatakan tidak puas karena respon pemesanan dan pengiriman barang yang lama, serta masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh Toko Besi Sumber Berkat. Secara rinci masalah yang dirasakan konsumen mengenai kualitas pelayanan Toko Besi Sumber Berkat adalah sebagai berikut:

- 1) Karyawan terkadang menawarkan produk yang tidak diinginkan oleh konsumen, bahkan kadang membuat pembeli merasa terganggu ketika berbelanja.
- 2) Karyawan terlalu sibuk dengan pekerjaannya sendiri dan kurang menyapa pelanggan yang baru datang.
- 3) Pengemasan seluruh produk yang dibeli dinilai lamban sehingga membuat konsumen menunggu lama, padahal produk yang dibeli oleh konsumen sangat dibutuhkan oleh pekerja bangunan untuk menyelesaikan tugas mereka.
- 4) Karyawan sering melayani pembeli yang baru datang ke toko sebelum menutup penjualan pada pembeli sebelumnya.
- 5) Sulitnya melakukan pembelian *by phone* dan *sms* karena respon yang diberikan kurang cepat sehingga pelanggan yang ingin mengetahui informasi tentang produk bahan bangunan lambat menerima informasi yang dibutuhkan.

- 6) Selain itu, berhubungan dengan pengiriman barang yang terkadang lamban mengakibatkan pekerja bangunan menunggu lama yang membuat pekerjaan mereka menjadi terhambat sehingga mengurangi waktu bagi pekerja bangunan dalam menyelesaikan tugasnya.

Aspek persepsi dan harapan konsumen harus dapat ditangkap dan dipahami oleh Toko Besi Sumber Berkat agar dapat menampilkan kinerja sebagai salah satu perusahaan jasa yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa terdapat masalah kualitas pelayanan yang harus diperbaiki oleh Toko Besi Sumber Berkat. Perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Besi Sumber Berkat akan membuat pelanggan tetap puas dengan pelayanan yang diberikan dan membuat pelanggan tetap berbelanja di Toko Besi Sumber Berkat. Berdasarkan latar belakang tersebut timbul keinginan penulis untuk meneliti lebih jauh mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen di Toko Besi Sumber Berkat, maka dari itu penulis tertarik untuk mengajukan penelitian dengan mengajukan judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO BESI SUMBER BERKAT”** (studi pada Toko Besi Sumber Berkat Jl. Perintis Kemerdekaan No. 21 Bandar Lampung Tahun 2013).

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah

- 1) Bagaimana persepsi pelanggan mengenai Kualitas Pelayanan (*reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangibles*) pada Toko Besi Sumber Berkat ?
- 2) Bagaimana Kepuasan pelanggan pada Toko Besi Sumber Berkat?
- 3) Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan (*reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangibles*) terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Besi Sumber Berkat?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana persepsi pelanggan mengenai Kualitas Pelayanan (*reliability, responsiveness, emphaty, assurance, tangibles*) pada Toko Besi Sumber Berkat.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan pada Toko Besi Sumber Berkat.
- 3) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan (*reliability, responsiveness, emphaty, assurance, tangibles*) terhadap kepuasan pelanggan Toko Besi Sumber Berkat.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

- 1) Bagi perusahaan, agar dijadikan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang menyangkut kualitas pelayanan untuk menjaga kepuasan pelanggannya.
- 2) Bagi penulis, sebagai bahan perbandingan mengenai sejauh mana teori – teori yang di dapat selama kuliah dapat diterapkan pada perusahaan dan kehidupan nyata.
- 3) Bagi pihak lain, dapat memberikan informasi yang berguna bagi orang yang berkepentingan mengenai kualitas pelayanan, khususnya untuk menjaga kepuasan konsumennya. Serta dapat dijadikan sebagi bahan refrensi bagi peneliti berikutnya dan menindaklanjuti dengan penelitian baru.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat untuk memberi gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dan untuk kejelasan penulisan hasil penelitian.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat. Bab ini dibahas mengenai gambaran umum perusahaan, latar belakang masalah, yang

menampilkan landasan pemikiran secara garis besar adalah fakta yang ada dan menjadi alasan dibuatnya penelitian ini. Perumusan masalah berisi mengenai pernyataan tentang keadaan fenomena, Tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai teori – teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dan teori penunjang dalam memecahkan masalah yang dihadapi, penelitian terdahulu merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Kerangka pemikiran adalah skema yang dibuat untuk menjelaskan secara singkat permasalahan yang akan diteliti dan hipotesis ruang lingkup penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menegaskan pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan diuraikan pembahasan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan yang ada pada perumusan masalah beserta analisisnya.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan masalah yang dibahas dan saran yang dapat diimplementasikan oleh perusahaan yang menjadi objek penelitian, serta diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam penelitian.