

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri ritel modern di Indonesia cukup pesat. Perkembangan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya perubahan pola konsumsi masyarakat. Selain itu, tingkat pendapatan masyarakat yang terus berkembang telah menyebabkan adanya konsumen yang menginginkan perubahan. Apabila sebelumnya ketersediaan barang menjadi hal yang utama, umumnya di pasar tradisional, maka saat ini kedatangan konsumen tidak hanya dipicu oleh hal tersebut.

Pertimbangan-pertimbangan masyarakat untuk lebih memilih belanja di ritel modern dibandingkan di pasar tradisional tidak hanya dilihat dari ketersediaan barang, tetapi juga menyangkut berbagai hal yang lebih terkait dengan aspek psikologis konsumen. Misalnya, kualitas pelayanan yang menyangkut kebersihan, pengetahuan karyawan akan produk atau jasa tersebut, kecepatan karyawan dalam melayani konsumen, kerapian karyawan dan keramahan karyawan bahkan juga menyangkut pandangan yang dicoba ditanamkan oleh pandangan konsumen, seperti tempat barang murah dengan kualitas bagus, bergengsi dan sebagainya. Kecenderungan ini merupakan

sebuah hal yang tidak dapat dihindari lagi dalam perkembangan ritel modern saat ini.

Salah satu ritel modern yang terdapat di Indonesia adalah Lotte Mart. Lotte Mart adalah sebuah hypermarket di Asia yang menjual berbagai bahan makanan, pakaian, mainan, elektronik, dan barang lainnya. Lotte Mart Indonesia terdapat dua tipe, yaitu LotteMart Retail ada 8 gerai dan Lotte Mart Wholesale ada 20 gerai.(Sumber: http://id.wikipedia.org/wiki/Lotte_Mart, diakses pada tanggal 27 Februari 2013).¹

Lotte Mart Wholesale yang terdapat 20 gerai di Indonesia salah satunya adalah Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo. Kualitas pelayanan pada Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo, yang dirasakan oleh konsumen adalah mengecewakan. Berbagai kekecewaan tersebut antara lain: konsumen diminta oleh kasir untuk membuat kartu anggota terlebih dahulu sebelum membayar belanjanya setelah itu baru kemudian konsumen diberikan pelayanan oleh karyawan Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo, setelah melakukan pembayaran barang belanjaan konsumen tidak diberikan kantong plastik seperti belanja di mall-mall dan petugasnya justru meminta kepada konsumen untuk mencari sendiri kardus bekas atau membeli kantong plastik dengan harga Rp2.500,00 dan hadiah yang diberikan kepada konsumen pun

¹http://id.wikipedia.org/wiki/Lotte_Mart, diakses pada tanggal 27 Februari 2013

tidak sesuai dengan hadiah yang seharusnya, seperti hadiah detergen yang seharusnya piring tetapi konsumen diberikan hadiah mangkok oleh karyawan Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo.

(Sumber: <http://regional.kompasiana.com/2010/08/05/jengkel-dengan-pelayanan-lotte-mart-216238.html>, diakses pada tanggal 27 Februari 2013).²

Tidak hanya itu saja yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hypermarket Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo mengecewakan. Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo membuat konsumen merasa tidak nyaman saat berbelanja. Ada konsumen yang merasa diikuti oleh seorang pria dari awal konsumen tersebut muter-muter mencari produk yang akan dibeli sampai konsumen tersebut melaporkannya ke petugas keamanan perihal sistem keamanan di Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo. Saat konsumen tersebut melaporkan kejadian itu kepada petugas keamanan, petugas justru menjawab tidak tahu karena jika pria itu adalah karyawan Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo, pria itu pasti mengenakan seragam. Petugas juga melarang konsumen tersebut untuk tidak membuka kemasan sebelum membayarnya karena hal itu tidak diperbolehkan. Anak dari konsumen tersebut memang membuka salah satu kemasan makanan

²<http://regional.kompasiana.com/2010/08/05/jengkel-dengan-pelayanan-lotte-mart-216238.html>, diakses pada tanggal 27 Februari 2013

sebelum membayarnya. Karena jawaban dari petugas keamanan yang menurut konsumen tersebut tidak masuk akal dan tidak sesuai dengan laporannya, akhirnya konsumen tersebut meninggalkan Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo dan tidak jadi belanja. Saat konsumen tersebut mulai berjalan meninggalkan Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo, petugas keamanan baru memberitahukan bahwa pria itu adalah salah satu karyawan Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo semacam intel yang bertugas mengikuti konsumen yang membuka kemasan sebelum membayarnya. Tetapi pria itu mengikuti konsumen tersebut jauh sebelum anaknya membuka kemasan makanan. Kejadian itu membuat konsumen merasa tidak nyaman saat berbelanja di Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo. Lebih baik konsumen ditegur langsung oleh petugas keamanan daripada harus diikuti seperti itu.

(Sumber: <http://regional.kompasiana.com/2013/02/11/kecewa-saat-belanja-bulanan-di-lotte-mart-527586.html>, diakses pada tanggal 27 Februari 2013).³

Tidak hanya sampai disitu saja pelayanan Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo yang mengecewakan. Saat Bulan Ramadhan tahun lalu petugas gabungan Dinas Kelautan dan Pertanian (DKP) Provinsi DKI Jakarta bersama unsur Korwas PPNS Polda Metro Jaya, dan Suku

³<http://regional.kompasiana.com/2013/02/11/kecewa-saat-belanja-bulanan-di-lotte-mart-527586.html>, diakses pada tanggal 27 Februari 2013

Dinas (Sudin) Peternakan dan Perikanan lima wilayah, merazia makanan mengandung formalin di sejumlah tempat hypermarket salah satunya adalah Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo. Hasilnya, petugas menemukan barang yang mengandung formalin, yaitu jenis ikan teri nasi dan kembung banjur. Seluruh barang yang positif mengandung formalin langsung ditarik dari pasaran.

(Sumber:<http://lipsus.kompas.com/topikpilihanlist/2133/1/100.hari.jokowibasuki/read/xml/2012/08/03/18432855/Daging.Berformalin.Marak.Pengawasan.Gagal>, diakses pada tanggal 27 Februari 2013).⁴

Kualitas pelayanan yang menjadi salah satu keunggulan dari ritel modern begitu penting dalam perkembangan untuk ritel modern tersebut. Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

⁴<http://lipsus.kompas.com/topikpilihanlist/2133/1/100.hari.jokowibasuki/read/xml/2012/08/03/18432855/Daging.Berformalin.Marak.Pengawasan.Gagal>, diakses pada tanggal 27 Februari 2013

Tangibility, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. *Empathy*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, Peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai kualitas pelayanan pada Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo. Atas dasar tersebut Peneliti memilih judul Karya Ilmiah yaitu **Analisis Kualitas Pelayanan Pada Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo, Jakarta.**

B. Perumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo kepada konsumennya?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang diangkat maka dapat disimpulkan tujuan penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo, Jakarta, dengan menggunakan Metode Analisa Deskriptif.

2. Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan Karya Ilmiah ini adalah:

a. Bagi Peneliti

Karya Ilmiah ini merupakan salah satu metode untuk mempraktikkan ilmu Peneliti dalam bentuk penulisan dan juga Peneliti dapat belajar menganalisis, berpikir ilmiah dengan judul Karya Ilmiah yang dipaparkan.

b. Bagi Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo, Jakarta

Karya Ilmiah ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk dijadikan sebuah konsep dan pertimbangan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo, Jakarta.

c. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan informasi yang berguna untuk menambah wawasan pengetahuan dan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan menyusun Karya Ilmiah.