

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam perkembangan globalisasi pada dunia bisnis yang semakin melaju pesat. Perkembangan ini turut mempengaruhi dunia bisnis di Indonesia. Hal ini membuat setiap pengelola dunia bisnis harus turut berperan menciptakan inovasi baru dalam menghadapi persaingan dunia bisnis. Untuk menghadapi persaingan ini, setiap perusahaan perlu menciptakan inovasi baru, di mana inovasi ini tidak hanya terbatas pada sektor teknologi dan informasi, namun perlu peningkatan sektor layanan dan jasa untuk menciptakan peluang bisnis. Sektor layanan ini sangat penting karena menyangkut pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Adanya perkembangan teknologi, pendidikan dan social budaya turut mempengaruhi perubahan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan adanya perubahan kebutuhan dan keinginan konsumen menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

Di Indonesia perubahan kebutuhan dan keinginan konsumen semakin berkembang, hal ini bisa dilihat dari berkembangnya perusahaan-perusahaan yang mengikuti perkembangan pemenuhan kebutuhan masyarakat, terutama pemenuhan kebutuhan sandang maupun dalam memberikan kualitas layanan. Persaingan dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan diantaranya adalah perusahaan retail. Kondisi persaingan ketat tersebut, tentu membuat perusahaan menentukan skala prioritas. Prioritas utama

bagi perusahaan retail dunia adalah memberikan pelayanan yang bisa memuaskan harapan pelanggannya.

PT. Matahari *Departement Store* merupakan perusahaan retail yang mendapat banyak peningkatan pelanggan dan banyaknya pelanggan PT. Matahari *Departement Store* tak lepas dari peningkatan kualitas pelayanan. Selain meningkatkan beragam produk barang yang berkualitas dan memberikan pengalaman berbelanja yang ramah juga memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga menciptakan hubungan yang erat antara perusahaan dan pelanggan, hal ini terjadi karena PT. Matahari *Departement Store* dalam pelayanannya menyiapkan karyawan yang cekatan dan berwawasan. Sedangkan kompetitor lainnya seperti Ramayana *Departement Store* meningkatkan kualitas pelayanan dengan menjual beragam produk barang yang modern berkualitas. Begitu juga dalam pengendalian biaya yang cerdas serta pertimbangan memangkas biaya dan melakukan penghematan harga yang dapat diterima para pelanggan. Tetapi dalam pelayanan Ramayana *Departement Store* masih kurang memuaskan karena kurangnya interaksi dengan pelanggan, pelayanan *SPG (Sales Promotion Boy/Girl)* yang kurang ramah dan tidak ada senyum sehingga banyak pelanggan merasa kecewa.

PT Matahari *Departement Store* telah mendapat peraih penghargaan *Wealth Added Creator Award* sebagai Indonesia *The Best Public Companies 2017* sehingga menduduki posisi peringkat satu dalam kategori Retailing dan masuk dalam posisi peringkat 10 besar untuk kategori perusahaan publik secara keseluruhan. Strategi ini membuat PT. Matahari *Departement Store* terus membangun outlet diberbagai wilayah di Indonesia. PT Matahari *Departement Store* Plaza Mulia Samarinda adalah Toko ke 68 dari gerai/toko diseluruh Indonesia cabang kedua di kota Samarinda setelah Mall Lembuswana Samarinda, yang dibangun pada tahun 2007 dan mulai dioperasikan pada tanggal 20 November 2009 yang beralamatkan di Jalan Bhayangkara

No. 54 Samarinda dengan berdiri di lahan seluas 46,649 m^2 dengan tiga lantai, lantai satu menawarkan berbagai produk sepatu dewasa pria dan wanita, beragam koleksi tas-tas wanita, aksesoris wanita, make up dan parfum, kemudian di lantai dua menawarkan beragam produk koleksi pakaian remaja pria dan wanita, berbagai macam koleksi sepatu sport hingga pakaian wanita dewasa dan pakaian dalam wanita. Kemudian di lantai tiga ada pakaian anak-anak, mainan anak-anak, beragam koper, pakaian pria dewasa, pakaian dalam pria hingga beragam aksesoris pria dewasa.

PT. Matahari *Departement Store* Plaza Mulia Samarinda merupakan perusahaan ritel memiliki banyak karyawan yang bekerja dibagian pelayanan seperti *SPG (Sales Promotion Boy/Girl)*, pramuniaga yang berkomunikasi langsung pada pelanggan. Menurut Jossuha (2013) pelayanan yang baik terdapat 5 indikator kualitas pelayanan yaitu *Resposiveness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (bukti fisik).

PT Matahari *Departement Store* memiliki perbedaan pelayanan di hari *weekend* dengan hari-hari normalnya, pada hari *weekend* Sabtu-minggu pengunjung yang sangat ramai membuat karyawan bekerja *ekstra* karena pelanggan yang berkunjung sangat banyak sehingga pelayanan yang diberikan oleh pramuniaga dan *SPG (Sales Promotion Boy/Girl)* kurang maksimal karena pelayanannya yang seharusnya dilakukan dari pelayanan pemilihan barang sampai pengantaran barang ke kasir pembayaran, tetapi hanya sampai pencatatan kode pembayaran barang saja dikarenakan banyaknya pelanggan yang berkunjung, tetapi pada hari-hari normal senin-jumat biasanya pengunjung tidak ramai seperti hari *weekend* dan pekerjaan karyawan pun berkurang, waktu tersebut seharusnya dapat digunakan untuk merapikan pakaian pada gantungan, memasang pakaian pada patung dan membersihkan konternya masing-masing agar selalu terlihat rapi dan bersih, dan melayani pelanggan sampai barang di kasir pembayaran. Tetapi

permasalahan yang terlihat di lapangan terdapat 5 indikator yang belum berjalan secara maksimal yaitu, kehandalan (*Reliability*) kemampuan memberikan pelayanan yang akurat pertama kali tanpa kesalahan dan tepat waktu, pada kenyataannya ketika ada pelanggan hendak memilih barang karyawan masih duduk mengobrol sehingga pelayanan yang diberikan sangat lamban.

Daya tanggap (*Responsiveness*) kemampuan karyawan membantu pelanggan merespon permintaan, menginformasikan dan memberikan jasa secara cepat, hal ini terjadi para karyawan masih sering duduk bergerombol mengobrol pada jam operasional sehingga banyak pekerjaan yang tidak diperhatikan seperti melayani pelanggan secara maksimal.

Empati (*Empathy*) karyawan harus mampu memahami masalah para pelanggan, memberikan perhatian personal di jam operasional yang nyaman. Tetapi karyawan belum memberikan perhatian pelanggan dari pelayanan pemilihan barang sampai pengantaran barang sampai kasir pembayaran. Hal ini dapat mengurangi kualitas pelayanan yang memuaskan pada pelanggan.

Bukti fisik (*Tangible*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi. Dari bukti fisik dapat dilihat bahwa perhatian terhadap penampilan diri karyawan, kenyamanan dan kerapian konter tempat pelayanan juga masih perlu ditingkatkan, begitu juga karyawan pada saat barang masuk dan datang tidak menggunakan sepatu, kemudian barang-barang pajangan jarang dibersihkan.

Jaminan (*Assurance*) perilaku karyawan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, dan perusahaan menciptakan rasa aman pada konsumennya. Jaminan terhadap pelanggan perlu ditingkatkan untuk memudahkan pelanggan untuk dapat menukarkan barang

dalam jangka satu minggu dengan membawa struk belanja dan diakhir transaksi barang kembali dicek kondisinya apakah dalam keadaan baik atau ada sebuah kecacatan pada kondisi barang.

Dari beberapa permasalahan di atas terjadi karena kepuasan kerja yang belum terpenuhi dan bila kepuasan kerja terpenuhi, maka kualitas layanan dapat ditingkatkan dan menumbuhkan semangat kerja. Dengan kepuasan kerja karyawan dapat dikelola dengan baik, sehingga setiap karyawan dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Kepuasan kerja dapat ditingkatkan dengan cara upah /gaji yang besar dan selalu dibayar tepat pada waktu yang ditentukan, promosi jabatan yang mana memberikan kesempatan karyawan meningkatkan karier dan mendapatkan kenaikan jabatan, dengan hubungan baik atasan dengan pemberian dukungan dan memberikan pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, rekan kerja yang menyenangkan dan hubungan kerja yang rukun, dengan pekerjaan itu sendiri dengan meningkatkan kesempatan berkreasi dan meningkatkan pengetahuan.

Menurut Priansa (2016) Menyatakan, bahwa kepuasan kerja ialah sikap seorang terhadap pelayanan mereka, sikap itu berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi kualitas layanan Menurut Tjiptono (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan yang meningkat dan keunggulan stabil terkendali dapat memenuhi keinginan pelanggan, semua itu tak lepas dari tingkat kepuasan kerja karena ketika karyawan puas maka karyawan tersebut akan memberikan penilaian baik tentang pekerjaannya sehingga memberikan sikap pelayanan pada perusahaan.

Maka dari itu hal ini menarik bagi peneliti untuk membahas dan mengetahui sejauh mana pengaruh kepuasan kerja dalam kualitas layanan yang diberikan. Dari Latar belakang masalah

diatas, maka peneliti mengambil Judul : **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia, Samarinda”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut.

Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kualitas Layanan pada PT. Matahari *Departement Store* Plaza Mulia Samarinda?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap peningkatan kualitas layanan pada PT. Matahari *Departemen Store* Plaza Mulia Samarida.

2. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan yang dikemukakan diatas maka peneliti ini mempunyai manfaat sebagai berikut.

a . Bagi manajemen perusahaan PT. Matahari *Departemen Store* Plaza Mulia Samarida penelian ini dapat bermanfaat sebagai bahan informasi dalam pengambilan kebijakan agar dapat meningkatkan kepuasan kerja kepada karyawan sehingga kualitas pelayanan dapat lebih baik dan meningkat.

b. Bagi peneliti, penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan sebagai bahan referensi penelitian di bidang sumber daya manusia terhadap variabel kepuasan kerja dan kualitas layanan.