

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

Dewasa ini terjadi begitu banyak perkembangan dalam aspek kehidupan di dalam negeri. Salah satu perkembangan yang terjadi adalah perkembangan di dunia bisnis terutama yang berkaitan secara langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembangan yang ada, maka setiap usaha bisnis dituntut untuk selalu cermat dan memperhatikan keinginan pasar.

Salah satu usaha yang cukup bersaing saat ini adalah distro, dimana terdapat banyak distro yang bermunculan dan berkembang dengan tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Distro merupakan singkatan dari *distribution outlet* yaitu merupakan tempat yang menjual barang-barang lokal buatan sendiri. Barang-barang yang ditawarkan beranekaragam mulai dari pakaian hingga aksesoris.

Saat ini untuk wilayah Sukabumi terdapat begitu banyak distro dengan konsep dan produk ditawarkan berbeda-beda. Jordan merupakan suatu usaha yang bergerak dalam bidang distro yang terdapat di Jalan Sriwijaya nomor 40, Sukabumi.

Pada awalnya konsep yang ditawarkan oleh Jordan adalah dengan hanya menawarkan produk sepatu saja. Konsep ini dimulai dari tahun 1999 sampai pada tahun 2000. Melihat begitu banyaknya distro yang mulai bermunculan, pada tahun 2000 Jordan berusaha mengubah konsep yang ada dengan menawarkan jenis produk lainnya seperti baju, celana, maupun tas. Tidak hanya itu, produk yang ditawarkan bukan hanya untuk remaja maupun dewasa tetapi juga untuk anak-anak. Hal ini dilakukan agar konsumen menjadi lebih tertarik untuk terus datang, sehingga mendapat keuntungan yang lebih besar.

Walaupun jenis produk yang ditawarkan lebih beragam, akan tetapi Jordan mengalami jumlah penurunan jumlah pengunjung yang ada. Hal ini dapat terlihat dari jumlah omset yang dihasilkan oleh toko Jordan yang menurun sebesar 30 hingga 40 persen dari total pendapatan yang dihasilkan dalam setahun pada tahun 2007.

Adanya persaingan yang lebih menyebabkan Jordan sebaiknya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang lebih baik daripada distro lainnya. Hal ini dilakukan agar konsumen yang ada merasa pelayanan yang ada baik dan memuaskan. Dengan adanya kepuasan konsumen akan pelayanan yang ada diharapkan agar konsumen yang ada menjadi lebih setia sehingga selalu mengkonsumsi produk-produk yang dihasilkan oleh Jordan. Dengan adanya kenyamanan yang dirasakan oleh konsumen, tidak menutup kemungkinan konsumen yang ada akan memberitahukan kepada konsumen lainnya sehingga konsumen yang akan datang menjadi lebih banyak.

1.2 Identifikasi Masalah.

Melalui wawancara yang dilakukan dengan pemilik dari Jordan serta keluhan-keluhan yang didapatkan dari konsumen maka kendala-kendala yang ada yaitu :

1. Kurangnya pengetahuan akan produk yang ada. Karyawan hanya mengetahui mengenai ukuran dari produk yang ada sedangkan jenis – jenis produk lainnya belum dikuasai oleh karyawan.
2. Kurangnya daya ingat karyawan terhadap konsumen yang telah menjadi pelanggan dari distro.
3. Kurangnya fasilitas pembayaran yang disediakan dimana pembayaran hanya dapat dilakukan dengan menggunakan uang tunai saja.
4. Variasi ukuran *paper bag* yang kurang sehingga merepotkan pelanggan apabila melakukan pembelian dalam jumlah yang besar.
5. Kurang tanggapnya karyawan dalam melayani pelanggan sehingga kepuasan pelanggan menjadi berkurang.

6. Proses pembayaran yang lama dimana hanya dilakukan dengan cara manual atau dengan kata lain hanya menggunakan kalkulator.
7. Kurangnya pelayanan yang dilakukan karyawan sehingga kepuasan pelanggan menjadi berkurang.

1.3 Pembatasan Masalah.

Pembatasan masalah dalam penelitian ini sangat dibutuhkan agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih jelas dan terarah. Pembatasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- Obyek yang akan diteliti adalah distro Jordan yang berlokasi di jalan Sriwijaya nomor 40 Sukabumi.
- Pesaing yang terpilih adalah distro Oracle berdasarkan hasil kuesioner terbuka yaitu sebesar 40%.
- Responden penelitian adalah distro Jordan (yang datang berbelanja) dan juga merupakan pelanggan distro Oracle.

1.4 Perumusan Masalah.

Perumusan masalah yang dibahas dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Apa sajakah yang menjadi variabel-variabel harapan dari pelanggan distro Jordan ?
2. Faktor apa saja yang diinginkan oleh pelanggan saat berada di distro Jordan berdasarkan urutan kepentingannya ?
3. Bagaimanakah karakteristik teknik dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam pelayanan di distro Jordan ?
4. Bagaimanakah *design characteristic* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam pelayanan di distro Jordan ?
5. Usulan apa saja yang dapat diberikan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa di distro Jordan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut diatas.

1.5 Tujuan Penelitian.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui variabel-variabel harapan atau kebutuhan pelanggan distro Jordan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor harapan pelanggan berdasarkan urutan kepentingannya.
3. Dapat merancang karakteristik teknik dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam pelayanan di distro Jordan.
4. Dapat merancang *design characteristic* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
5. Dapat memberikan usulan-usulan tindakan yang seharusnya dilakukan pihak distro Jordan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian.

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan.

Untuk perusahaan tempat penulis melakukan penelitian, diharapkan usulan-usulan yang diberikan dapat membantu pihak perusahaan dalam mengatasi masalah yang sedang dihadapi.

2. Bagi Penulis.

Untuk penulis, penelitian yang dilakukan merupakan persyaratan akademis untuk mencapai Gelar Sarjana S-1 dan merupakan dari proses pembelajaran untuk menerapkan pengetahuan yang telah didapatkan dengan konsidi nyata yang terjadi pada perusahaan.

1.7 Sistematika Penulisan.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, dan Tujuan Penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dalam penulisan Tugas Akhir ini. Teori-teori yang ada digunakan untuk memecahkan serta menganalisis masalah-masalah yang terjadi dalam penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi kerangka pemikiran serta langkah-langkah atau prosedur yang akan dilakukan mulai dari awal hingga akhir dari penelitian. Langkah-langkah atau prosedur yang ada digambarkan dalam bentuk *flow chart* dimana masing-masing langkah yang ada akan diberi penjelasan secara lebih mendalam.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini akan membahas mengenai data umum dari perusahaan yang ada serta data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Data yang ada yaitu sejarah singkat mengenai perusahaan yang akan diteliti serta data yang akan diperlukan dimana data tersebut akan diolah pada bab selanjutnya.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi pembahasan mengenai seluruh pengolahan data yang diperlukan untuk memecahkan masalah-masalah yang ada, analisis dari hasil pengolahan data yang digunakan untuk memecahkan masalah, dan usulan-usulan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi.

BAB 6 PENUTUP

Bab ini berisi pembahasan akan kesimpulan analisis serta saran yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk memecahkan masalah-masalah yang ada.