

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pandemi COVID-19 yang terjadi pada awal tahun 2020 mengharuskan banyak manusia untuk melakukan kegiatan di rumah saja mulai dari bercocok tanam, memelihara hewan peliharaan, memasak, berolahraga dan berbagai kegiatan lain yang dapat dilakukan di rumah masing-masing. Salah satu kegiatan yang telah disebutkan sebelumnya yaitu memelihara hewan peliharaan juga cukup menjadi hal yang sempat viral beberapa waktu bagi setiap keluarga di rumah. Seseorang dapat merasakan seperti memiliki anggota keluarga baru di rumah ketika memelihara hewan peliharaan. Memelihara hewan peliharaan membutuhkan berbagai kebutuhan pokok, sekunder hingga tersier. Mulai dari makanan, vitamin, tempat tidur, baju ataupun asesoris lainnya diperlukan untuk menunjang kehidupan hewan peliharaan. Kebutuhan hewan peliharaan tersebut dapat ditemukan dengan mudah di *retail pet shop* yang tersedia di berbagai tempat.

Pet shop merupakan toko *retail* yang menyediakan berbagai produk kebutuhan untuk hewan peliharaan. Berbagai *pet shop* berlomba-lomba memberikan penawaran mulai dari potongan harga, diskon, dan keuntungan-keuntungan lain yang dapat dinikmati oleh setiap konsumen. Penawaran yang diberikan setiap *retail* merupakan salah satu cara untuk menumbuhkan rasa puas yang dirasakan konsumen ketika berbelanja di *pet shop*. Menurut Putra (2013), kualitas pelayanan menjadi perhatian penting dalam keberlangsungan bisnis *retail*. Tidak hanya kualitas pelayanan saja yang diunggulkan namun kualitas dari produk yang dijual pun menjadi faktor penting dalam menciptakan daya saing terhadap toko *retail* lainnya.

Giant Pet Gallery merupakan sebuah toko *retail* yang menyediakan berbagai produk kebutuhan hewan peliharaan. Giant Pet Gallery atau yang sering disebut Giant Pet Gallery ini menjual produk berupa makanan hewan, vitamin hewan, asesoris, kandang, shampoo dan kebutuhan lainnya dalam bentuk ecer dan grosir. Giant Pet Gallery berlokasi di Jalan Kabupaten No 100, Nusupan, Trihanggo, Gamping, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55292. Giant Pet Gallery sudah lebih dari 10 tahun melayani konsumen di bidang *retail* kebutuhan hewan peliharaan. Tidak dapat dipungkiri juga bahwa selama waktu berjalan terdapat beberapa masalah yang terjadi di sana. Dilihat dari situs Giant Pet Gallery yang

ada di Google, terhitung terdapat 428 ulasan pelanggan yang masuk di *Google Review* (Data diambil bulan September 2021). *Google Review* ini merupakan sebuah media umum yang disediakan *Google* untuk seseorang memberikan pendapat mengenai pengalaman yang dirasakan setelah mengunjungi suatu tempat. Terdapat 27 komentar yang negatif tentang pelayanan yang diberikan Giant Pet Gallery dalam kurun waktu 5 bulan terakhir sejak data diambil. Beberapa orang mengeluhkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat buruk dan tidak ramah. Ada juga yang mengeluhkan bahwa karyawan membedakan pelanggan untuk dilayani dengan baik berdasarkan kendaraan yang digunakan untuk datang ke Giant Pet Gallery. Beberapa komentar negatif tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Komentar Negatif di Google Review



Gambar 1.1. Lanjutan

Ungkapan yang dituangkan di *Google Review* oleh beberapa konsumen ini dipastikan dengan melakukan validasi ulang melalui media *Google Form* yang dapat dilihat pada Gambar 1.2.

The image shows a Google Form titled "Survei Konsumen Giant Pet Gallery". The form is designed to collect feedback from customers. It includes a header with a cartoon illustration of a person walking a dog. The form contains the following sections:

- Header:** "Survei Konsumen Giant Pet Gallery". Below this, there is a message from the researcher: "Hai! Perkenalkan nama saya Vinsensius Jonathan. Saya adalah mahasiswa Universitas Arma Jaya yang sedang mengerjakan Proposal Tugas Akhir di Giant Pet Gallery. Saya meminta bantuan Saudara/i untuk mengisi survei ini. Mohon untuk mengisi dengan sejujur-juurnya. Terimakasih 😊". The researcher's email is "jonathan45n@gmail.com".
- Question 1:** "Apakah Anda pernah berbelanja di Giant Pet Gallery? *". It has two radio button options: "Ya" and "Tidak".
- Question 2:** "Bagaimana pengalaman Anda berbelanja di Giant Pet Gallery? Berikan review, komentar, keluhan atau penilaian untuk Giant Pet Gallery. *". It has a text input field labeled "Your answer".
- Footer:** "Submit" button, "Clear form" link, "Never submit passwords through Google Forms.", and "This content is neither created nor endorsed by Google. Report Abuse - Terms of Service - Privacy Policy".

Gambar 1.2. Survei Awal

Hasil dari validasi ini terdapat 14 komentar buruk yang mengeluhkan bahwa tidak dipedulikan karyawan jika datang ke toko, tidak terdapat keterangan harga barang, kesusahan pelanggan untuk bertanya kepada karyawan, lampu di toko lumayan redup dan gelap, barang sering habis, dan paling banyak dikeluhkan adalah pelayanan karyawan kurang baik.

Menurut pemilik toko sendiri permasalahan yang paling sering dialami pemilik toko yaitu tingkat *turnover* karyawan yang cukup tinggi. Hal ini dapat disebabkan karyawan yang sudah cukup lama bekerja di Giant Pet Gallery memegang kendali atas pelatihan karyawan baru. Apabila karyawan lama merasa tidak cocok dengan karyawan baru, maka karyawan baru dapat dikeluarkan. Hal ini juga terjadi apabila terdapat karyawan baru yang tidak cocok dengan atasan pada tim kerjanya maka karyawan baru akan mengajukan permohonan berhenti kerja. Hal ini terjadi dikarenakan belum ada manajemen sumber daya manusia yang tersistem dengan baik yang ada di Giant Pet Gallery. Selama ini karyawan terlatih untuk menyelesaikan pekerjaan harian yang diberikan oleh pemilik toko. Kurangnya manajemen sumber daya manusia di Giant Pet Gallery ini dapat menyebabkan pelayanan karyawan menjadi kurang maksimal dalam melayani pelanggan. Pada pelayanan karyawan yang kurang maksimal ini menjadi penyebab timbulnya rasa tidak puas pelanggan di Giant Pet Gallery.

Menurut karyawan toko yang meliputi karyawan kasir dan admin, karyawan *packing*, dan karyawan gudang permasalahan yang terjadi di Giant Pet Gallery yaitu banyaknya barang yang terdapat di Giant Pet Gallery sehingga menyebabkan penataan di toko menjadi berantakan. Barang yang berantakan ini menyebabkan ruangan toko menjadi terlihat kotor dan berantakan sehingga pelanggan merasa kurang nyaman pada saat berbelanja. Perasaan tidak nyaman ini menimbulkan adanya keluhan pelanggan yang ditulis di *Google Review*. Kendala yang lain, karyawan mengungkapkan bahwa pekerjaan yang dikerjakan karyawan sangat banyak dan memiliki *jobdesk* yang harus dikerjakan bergantian. Selain itu karyawan mengungkapkan bahwa tidak ada deskripsi pekerjaan menjadi *sales* sehingga ketika pelanggan datang karyawan merasa pelanggan sudah tahu apa yang akan dibeli di toko tersebut. Ketika pelanggan datang dan tidak terlayani dengan baik maka timbul adanya perasaan tidak menerima pelayanan yang baik dari karyawan Giant Pet Gallery sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di Giant Pet Gallery.

Situasi saat ini yang terjadi di Giant Pet Gallery bisa menjadi penyebab timbulnya keluhan yang disampaikan di *Google Review*. Karyawan lama tidak fokus untuk melayani pelanggan melainkan fokus untuk melatih karyawan baru. Selain itu dengan adanya karyawan baru, karyawan tersebut masih belajar untuk bekerja. Selain itu, ketika pekerjaan karyawan sangat menumpuk maka karyawan akan fokus menyelesaikan pekerjaan tersebut dibandingkan untuk melayani pelanggan yang datang. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan pelanggan merasa kurang terlayani dengan baik, sehingga timbul perasaan tidak puas ketika berbelanja di Giant Pet Gallery.

Keluhan negatif yang disampaikan di *Google Review* mewakili perasaan kecewa konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Giant Pet Gallery. Perasaan kecewa konsumen dapat muncul akibat dari pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Ketika hal ini disinkronkan dengan pemilik toko, pemilik toko membenarkan hal tersebut bahwa kurang memperhatikan bagian suara pelanggan. Pemilik berpendapat bahwa ketika kebutuhan konsumen terpenuhi maka konsumen akan melakukan *repeat order* di toko Giant Pet Gallery. Maka dari itu, pemilik toko ingin mengetahui penilaian konsumen terhadap Giant Pet Gallery selama ini sehingga pemilik dapat juga mengetahui bagian-bagian pelayanan yang perlu untuk diperbaiki kualitasnya dalam melayani konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu terdapat keluhan negatif yang diberikan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Giant Pet Gallery. Keluhan ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan aktualisasi kinerja pelayanan di toko Giant Pet Gallery pada kondisi *turnover* karyawan yang tinggi.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini untuk menyelesaikan permasalahan di Giant Pet Gallery yaitu memberikan usulan rencana perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang diharapkan *stakeholder* perusahaan yang ditandai dengan adanya minimasi jumlah komentar buruk pada survei ulang yang dilakukan dari survei sebelumnya.

1.4. Batasan Penelitian

Ada beberapa batasan dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu:

- a. Responden penelitian ini adalah orang yang tergabung dalam komunitas anjing dan atau komunitas kucing.
- b. Pengambilan data dilakukan secara *online* menggunakan media *Google Form*.
- c. Pengambilan data dilakukan sejak bulan Januari 2022 hingga bulan Februari 2022.

