

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Persaingan bisnis ritel di Indonesia semakin ketat, dibutuhkan inovasi dan hal yang baru agar sebuah bisnis ritel bisa tetap bertahan dan diminati oleh konsumennya. Bisnis ritel secara singkat merupakan penjualan berupa barang atau jasa secara langsung kepada konsumen, dari berbagai macam jenis bisnis ritel yang ada salah satunya yang sedang berkembang dan cukup diminati saat ini selain ritel bidang makanan adalah *retail furniture* atau kelengkapan alat rumah tangga.

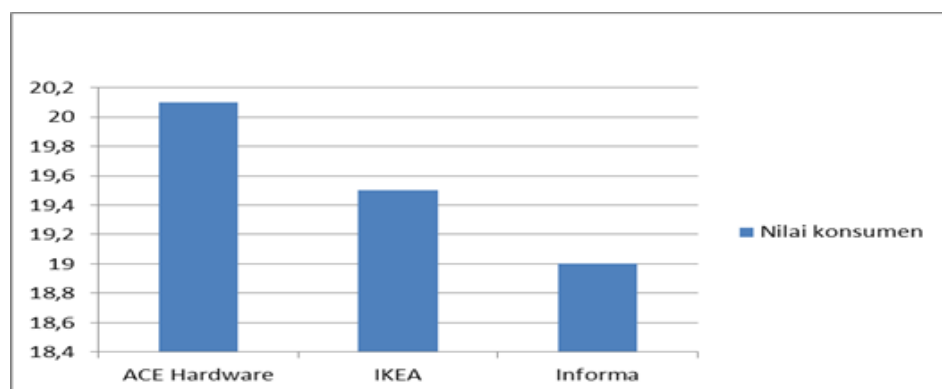
Tingkat kebutuhan rumah tangga akan terus meningkat oleh masyarakat setiap harinya, memiliki rumah dengan gaya desain yang tradisional maupun modern merupakan salah satu hal yang diimpikan setiap semua orang. Pada era milenial seperti anak muda banyak mendekorasi ruangan kamar, ruang kerja, dan lain-lainnya dengan kreativitas masing-masing orang untuk mendapatkan ruangan yang nyaman dalam beraktivitas. Perabotan rumah selalu diperlukan setiap saat dengan desain yang selalu diperbarui.

Dalam ketatnya persaingan seperti sekarang ini, perusahaan atau produsen dituntut untuk menawarkan produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih, sehingga tampak berbeda dengan produk pesaing. Pentingnya memahami kemauan konsumen dalam produk yang diinginkan

telah menjadi perhatian pada sekian banyak industri. Salah satunya adalah dalam bidang *furniture*, yang perkembangannya sangat pesat. Hal ini terlihat dari meningkatnya permintaan dengan kualitas dan desain produk yang lebih modern.

Selain kualitas produk, dalam memenuhi kebutuhan konsumen para pelaku bisnis harus memaksimalkan kinerja melalui kualitas pelayanan, sehingga mendapatkan pelanggan baru dan dapat mempertahankan pelanggan yang lama. Kualitas pelayanan adalah suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan yang sejalan dengan kemauan pelanggan dan melampaui harapan pelanggan.

Indonesia terdapat perusahaan besar yang bergerak dibidang *retail furniture*, yaitu Ace Hardware, Informa dan IKEA. Masing-masing perusahaan ini menawarkan konsep produk yang berbeda seperti Ace hardware *home improvement* dan *lifestyle* sedangkan Informa dan IKEA ke lebih *home furnishing* dan *lifestyle*.



(Sumber : YouGov.com, 19 Oktober 2021)

**Gambar 1**

**Data Nilai Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa untuk tingkat persentase nilai kepuasan konsumen dengan nilai tertinggi diperoleh oleh perusahaan ACE Hardware dengan nilai kepuasan konsumen sebesar 20,1%, pada posisi kedua untuk nilai kepuasan konsumen diperoleh perusahaan IKEA sebesar 19,5% dan posisi ketiga 19% adalah Informa. Hal ini harus diperhatikan bahwa kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan dalam memajukan bisnisnya dengan terciptanya kepuasan pelanggan merupakan langkah awal perusahaan dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan sehingga membentuk pelanggan yang loyal pada perusahaan.

IKEA Indonesia pertama dibangun di alam sutera Tangerang selatan. IKEA merupakan sebuah perusahaan ritel perabotan rumah tangga yang berasal dari Swedia. Hingga saat ini IKEA mempunyai 389 toko di 48 negara di seluruh dunia, IKEA di Indonesia adalah toko ke 349 yang resmi dibuka pada oktober 2014. Hingga tahun 2022 sudah memiliki 6 gerai toko yaitu IKEA Sentul City, IKEA Bali, IKEA Jakarta Garden City, IKEA Kota Baru Parahyangan, dan IKEA Mall Taman Anggrek. Sedangkan Ace Hardware memiliki 223 gerai dan Informa memiliki 100 gerai yang tersebar luas di Indonesia.

Banyaknya perusahaan *retail* pesaing di dalam negeri membuat IKEA harus bisa mengambil hati konsumen, Salah satu strategi pemasaran yang dipergunakan IKEA dengan membuat *Room Setting* seperti ada dirumah misalnya ruang kerja, ruang keluarga, kamar tidur orang tua

maupun anak dan lain – lain yang di dekorasi sedemikian rupa. Pengunjung dapat berjalan mengunjungi ruangan satu persatu serta dapat menyentuh dan mencoba *furniture* yang ditempatkan di ruangan tersebut sehingga pelanggan mendapatkan inspirasi.

Produk IKEA memberikan harga yang terjangkau, namun tetap mengutamakan kualitas produk dan keamanan produk, baik dari segi kesehatan maupun lingkungan. Perusahaan *furniture* IKEA salah satu mempopulerkan penggunaan *particle board* untuk rumah tangga. *Particle board* atau disebut juga *LDF (Low Density Fiberboard)* dibuat dari kumpulan potongan-potongan kecil kayu, serutan kayu, bubuk dan serat kayu yang dicampurkan menjadi satu dengan resin sintesis serta bahan pengikat lainnya dan kemudian ditekan dan diekstrusi menjadi lembaran-lembaran. Kelebihan *particle board* sendiri yaitu berat material lebih ringan dan harga lebih murah dibandingkan *MDF (Medium Density Fiberboard)* dan *Plywood (Multipleks)* akan tetapi kekurangan *particle board* sendiri tidak tahan air, kelembapan, dan kekuatannya rendah.

IKEA juga memberikan inovasi dan cara berbelanja yang baru dikenal dengan konsep *Do It Yourself (DIY)* dimana pelanggan harus mengambil sendiri produk dan merakitnya sendiri dirumah dengan buku panduan perakitan yang ada di dalam *packaging* produk namun konsep pelayanan mandiri ini banyak yang belum mengetahuinya sehingga banyak sekali *customer* yang ingin dilayani.

IKEA juga menawarkan beberapa layanan seperti *Home Delivery*, *Assembly, Planning & consultation service* dan *furniture insurance product* akan tetapi terdapat biaya tambahan. Jika *customer* tidak ingin dikenakan biaya tambahan IKEA memfasilitasi untuk pengambilan barang di *Pick Up Point*. Untuk memuaskan pelanggannya, IKEA memberikan kebijakan pengembalian produk dalam jangka waktu 90 hari apabila pelanggan tidak merasa puas dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

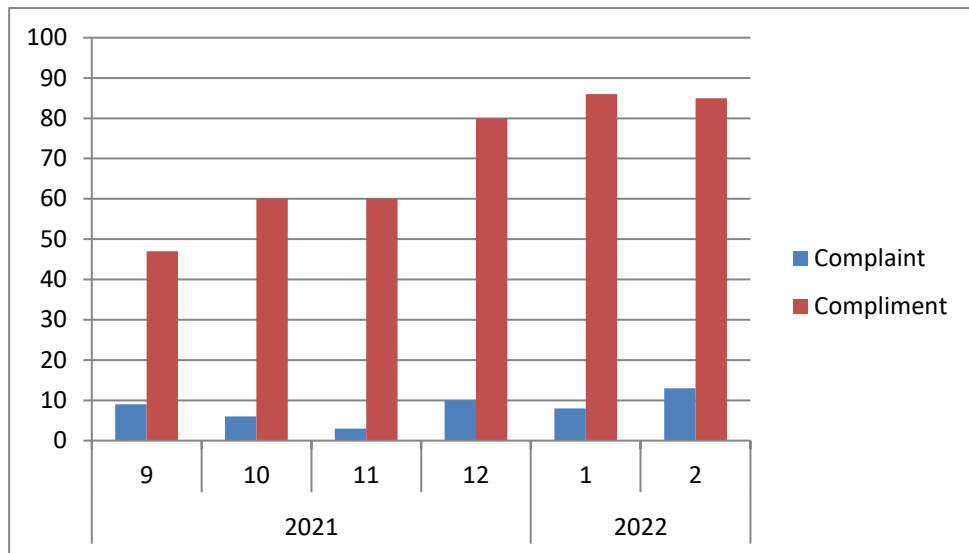
**Tabel I**  
**Jenis Layanan Pengiriman Kompetitor Tahun 2021**

No	Perusahaan	Layanan Pengiriman	
		<i>Reguler</i>	<i>Same Delivery</i>
1	Ace Hardware	Estimasi 2-5 hari (Jabodetabek)	Tersedia
		Estimasi 4 - 14 hari (Luar Jabodetabek)	
2	Informa	Estimasi 2-5 hari (Jabodetabek)	Tersedia
		Estimasi 4 - 14 hari (Luar Jabodetabek)	
3	IKEA	Estimasi 2-3 hari (Jabodetabek)	Tidak Tersedia
		Estimasi 7-10 Hari (Luar Jabodetabek)	

(Sumber: Data Primer Jenis Layanan Pengiriman 2021)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa layanan pengiriman *reguler* IKEA lebih unggul untuk jabodetabek estimasi pengiriman 2-3 hari dan luar jabodetabek sekitar 7-10 hari akan tetapi untuk masalah *same delivery* belum tersedia. Sedangkan Ace hardware dan Informa membutuhkan

waktu estimasi 2-5 untuk jabodetabek dan 4-14 untuk luar jabodetabek dan sudah tersedia layanan *same delivery*.



(Sumber : Data perusahaan, Tahun 2022)

**Gambar 2**

### **Data Kepuasan Ikea Sentul City Tahun 2021-2022**

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan di IKEA Sentul City bergerak fluktuatif setiap bulannya. Pada bulan september hingga bulan november 2021 mengalami penurunan complaint sebesar 3% setiap bulannya. Pada bulan desember mengalami kenaikan complaint sebesar 10%., dibulan januari 2022 mengalami penurunan 2%, namun di bulan februari mengalami kenaikan complaint yang cukup tinggi sebesar 13%. Hal ini harus diperhatikan oleh perusahaan untuk menangani kepuasan konsumen Ikea Sentul City.

Mengingat kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam memuaskan konsumennya maka dari itu pengusaha *retail* harus

meningkatkan kualitas pelayanannya agar terus bersaing dengan kompetitor lainnya. Karena baik atau buruknya pelayanan tergantung pada penyedia layanannya untuk memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

**Tabel 2**  
**Hasil Pra Survey Daftar Keluhan Pelanggan Ikea Sentul City**

No	Jenis Keluhan	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		SS	S	TS	STS	
1	Perakitan produk yang cukup sulit	4	4	4	3	15
2	Rata-rata <i>furniture</i> Ikea menggunakan bahan particle board	4	5	2	4	15
3	Staff susah ditemui	10	5	0	0	15
4	Proses return yang cukup lama	4	8	3	0	15
5	Pengiriman yang cukup lama	5	6	2	2	15

(Sumber : Data primer pelanggan Ikea Sentul City)

Berdasarkan Tabel 2 hasil pra survey yang dilakukan peneliti terhadap 15 responden Ikea Sentul City dapat dilihat bahwa mayoritas pelanggan IKEA Sentul City mengeluhkan “Staff susah untuk ditemui”.

Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan dalam memajukan bisnis. Terciptanya kepuasan pelanggan merupakan langkah awal perusahaan dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan. Hal ini sangat menguntungkan perusahaan karena dengan terciptanya kepuasan pelanggan maka akan membentuk pelanggan yang loyal terhadap perusahaan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk menganalisis Kepuasan Pelanggan di IKEA. Data yang akan digunakan adalah laporan Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian penulis akan menyusun penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN IKEA”**.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil observasi basis indikator, maka peneliti berusaha mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Komplain kepuasan pelanggan Ikea selalu berfluktuatif setiap bulannya.
2. Kurangnya pengetahuan konsumen tentang pelayanan mandiri yang diterapkan di Ikea.
3. Kurangnya fasilitas pelayanan yang memadai di Ikea sehingga mengalami penurunan terhadap jumlah kepuasan Ikea.
4. Rendahnya kualitas pelayanan, seperti waktu pengiriman dan proses *return* yang lama membuat konsumen kurang merasa puas.
5. Tingkat persaingan dalam bisnis *furniture* terus meningkat setiap tahunnya.

### **C. Batasan Masalah**

Mengingat banyaknya permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan di Ikea, maka berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan pada penelitian ini, peneliti memutuskan kualitas



produk dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas, dan kepuasan pelanggan menjadi variabel terikat di Ikea.

#### **D. Rumusan Masalah :**

Berdasarkan Fenomena pada latar belakang maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini :

1. Apakah ada Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ikea ?
2. Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ikea ?
3. Apakah ada Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ikea ?

#### **E. Tujuan Penelitian:**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ikea.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ikea.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ikea.

## **F. Kegunaan Penelitian**

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah wawasan dan ilmu mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, serta dapat mempelajari masalah-masalah yang ada skala didalam perusahaan atau organisasi.

### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi penting dan masukan dalam menentukan kebijakan bagi perusahaan, sehingga perusahaan dapat menyusun strategi dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen.

### 3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi untuk memperluas ilmu pengetahuan, serta dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian.

## **G. Sistematika Penelitian**

Adapun sistematika penelitian proposal ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penelitian.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan kajian literatur mengenai teori-teori manajemen pemasaran yang melandasi variabel kualitas produk, kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan perumusan hipotesis.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan pembatasan mengenai metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, operasional variable, metode pengambilan data dan metode analisa data.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menjelaskan hasil penelitian yaitu pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari pembahasan yang sudah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.