

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara tropis yang memiliki berbagai jenis kayu yang digunakan untuk membuat *furniture* dengan berbagai macam model. Beberapa jenis kayu yang banyak digunakan yaitu, kayu jati, kayu meranti, kayu sonokeling, kayu cendana, kayu merbau, kayu ulin, kayu kelapa, dan kayu nangka. Beberapa jenis kayu tersebut sering digunakan sebagai bahan baku untuk membuat *furniture* dikarenakan mudah didapat di beberapa daerah Indonesia. Contohnya kayu jati yang banyak digunakan oleh orang Jepara untuk membuat mebel dengan ukiran khas Jepara yang sudah mendunia.

Toko Mebel Sembilan merupakan sebuah toko mebel yang terletak di Jalan Magelang KM.12 dan didirikan oleh Bapak Rismadi pada tahun 1997. Toko Mebel Sembilan merupakan sebuah usaha yang berbentuk *home industry* dan memproduksi berbagai macam *furniture* dari kayu khususnya kayu jati seperti meja, kursi, lemari, dan *kitchen set*. Toko Mebel Sembilan berlokasi di Jalan Magelang KM.12, Triharjo, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Luas pada departemen produksi di Toko Mebel Sembilan yaitu, sekitar 70 m². Toko Mebel Sembilan melakukan pemasaran produk dengan cara memanfaatkan *platform digital* atau *e-commerce* seperti *marketplace* dan Tokopedia, sehingga Toko Mebel Sembilan memiliki beberapa pembeli dari luar Yogyakarta.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Toko Mebel Sembilan yang memiliki wewenang sebagai pengambil keputusan atau kebijakan atas keluhan pelanggan, permasalahan yang terdapat pada Toko Mebel Sembilan adalah mengenai pelayanan ditandai dengan komplain yang diperoleh dari pembelian untuk setiap bulannya. Komplain yang ditujukan pada Toko Mebel Sembilan disampaikan secara lisan oleh *stakeholder* pelanggan. Dengan demikian, komplain yang kurang memuaskan akan menyebabkan penurunan kepercayaan calon pembeli untuk membeli produk pada Toko Mebel Sembilan. Berdasarkan observasi yang disampaikan oleh pemilik toko, Toko Mebel Sembilan mendapat komplain 7 sampai dengan 10 pelanggan dalam rekapitulasi selama 1 bulan. Selain itu, pemilik toko juga mengeluhkan mengenai keterlambatan pengiriman yang pernah terjadi. Keterlambatan pengiriman tersebut disebabkan oleh waktu *finishing* produk yang memakan waktu cukup lama, sehingga pengiriman produk menjadi

tertunda. Berdasarkan observasi yang disampaikan oleh pemilik toko, terjadi keterlambatan pengiriman 1 sampai dengan 3 hari apabila mesin dan alat produksi mengalami kendala. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan yang bertugas pada proses pendempulan dan pengamplasan di Toko Mebel Sembilan, permasalahan yang terdapat pada bagian produksi Toko Mebel Sembilan adalah mesin dan alat yang beberapa kali mengalami kendala. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan yang bertugas sebagai *shopkeeper* di Toko Mebel Sembilan, permasalahan yang terdapat pada Toko Mebel Sembilan adalah terkadang bingung dalam merespon keluhan pelanggan dan sering melakukan pekerjaan yang tidak sesuai *jobdesk*. Pengamatan juga dilakukan pada departemen produksi Toko Mebel Sembilan, terdapat beberapa kegiatan yang menyebabkan waktu produksi menjadi lebih lambat dan terdapat beberapa produk yang *varnish*-nya tidak merata karena mesin yang digunakan beberapa kali mengalami kerusakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan Toko Mebel Sembilan, permasalahan yang terdapat pada Toko Mebel Sembilan adalah tidak ada karyawan yang menyambut pelanggan, balasan pesan lama, tidak terdapat penjaga toko ketika pelanggan datang, pengemasan produk kurang baik yang menyebabkan produk cacat, dan pengiriman produk tidak sesuai estimasi yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan mengenai kualitas layanan yang terdapat di Toko Mebel Sembilan, pemilik toko menginginkan solusi untuk meningkatkan kualitas layanan di Toko Mebel Sembilan menjadi prioritas utama karena adanya beberapa komplain dari pelanggan. Urutan proses layanan yang terdapat di Toko Mebel Sembilan yaitu, karyawan menyambut dan melayani pelanggan. Setelah itu pelanggan menyampaikan produk yang mereka inginkan ingin produk yang sudah *ready stock* atau yang *custom model by request*, kemudian karyawan memperlihatkan produk yang diinginkan dan memberi tahu harga produk yang diinginkan pelanggan. Setelah diberi tahu harga, pelanggan diberikan kesempatan untuk bernegosiasi. Setelah mencapai kesepakatan harga, karyawan membuat nota yang mencantumkan detail harga dan jadwal pengiriman. Pelanggan menandatangani nota tersebut sebagai tanda persetujuan. Dengan demikian pelanggan yang melakukan pembelian produk di Toko Mebel Sembilan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Pemilik toko juga menginginkan dengan adanya kualitas layanan yang lebih baik, pendapatan yang diperoleh tidak terjadi penurunan. Sehingga pendapatan yang diperoleh tetap stabil atau terdapat

peningkatan sedikit demi sedikit. Pemilik toko juga berharap kinerja karyawan menjadi lebih baik agar pelanggan yang datang ke toko merasa nyaman dan tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, pemilik toko mengharapkan kualitas layanan di Toko Mebel Sembilan dapat meningkat. *Stakeholder* seperti *shopkeeper* menginginkan adanya panduan tertulis mengenai tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan. Selain itu, *shopkeeper* di Toko Mebel Sembilan terkadang bingung menjawab ketika mendapatkan komplain dari pelanggan mengenai kualitas produk karena harus melaporkan terlebih dahulu dengan pemilik toko. *Shopkeeper* menginginkan adanya sebuah wadah yang dapat menampung komplain pelanggan agar ketika *shopkeeper* tidak mampu menangani komplain pelanggan, dapat langsung diarahkan untuk mengisi dan nantinya komplain dari pelanggan tersebut dapat dikumpulkan yang kemudian dievaluasi oleh pemilik toko. Dengan demikian, *shopkeeper* mengharapkan kualitas layanan di Toko Mebel Sembilan dapat meningkat. Sedangkan, pada *stakeholder* bagian produksi menginginkan agar tidak ada pengerjaan ulang pada proses *finishing*. Pengerjaan ulang tersebut biasanya disebabkan oleh hasil akhir produk yang kurang halus, seperti *varnish* yang belum rata dan serat kayu yang masih kasar. *Stakeholder* bagian produksi juga menuturkan penyebab hasil akhir produk yang kurang halus dikarenakan beberapa kali kondisi mesin dan alat yang digunakan kurang baik. Dengan demikian, operator produksi mengharapkan kualitas layanan di Toko Mebel Sembilan dapat meningkat karena pengiriman kepada pelanggan dapat tepat waktu. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, pelanggan Toko Mebel Sembilan menginginkan karyawan bekerja lebih profesional karena ketika datang tidak ada karyawan yang menyambut pelanggan, balasan pesan lama, dan tidak terdapat penjaga toko ketika pelanggan datang. Selain itu, pelanggan juga menginginkan pengemasan saat pengiriman yang lebih baik agar pada saat proses pengiriman, produk yang dikirim tetap aman dan tidak terjadi kecacatan yang disebabkan oleh proses pengiriman.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penelusuran masalah dan latar belakang yang telah dijelaskan dalam melakukan penelitian ini. Rumusan permasalahan yang diperoleh pada penelitian di Toko Mebel Sembilan yaitu, kualitas layanan yang kurang memuaskan menurut *customer*.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini, yaitu:

- a. Meningkatkan kualitas layanan di Toko Mebel Sembilan.
- b. Memberikan usulan perbaikan untuk atribut kualitas layanan yang terdapat dikudran 1 pada hasil *Importance Performance Analysis*.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditentukan pada penelitian ini, yaitu:

- a. Data yang digunakan pada penelitian ini diambil dari bulan April 2023 sampai dengan Mei 2023.
- b. Data yang digunakan diambil dari hasil kuesioner yang diisi oleh pelanggan mengenai layanan di Toko Mebel Sembilan.
- c. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang setidaknya pernah melakukan pembelian sebanyak satu kali di Toko Mebel Sembilan.

