

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum *Retailing* dapat didefinisikan sebagai kegiatan bisnis yang terlibat dalam penjualan barang atau jasa kepada konsumen yang hanya digunakan untuk kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangga mereka (Bernans & Evans, 1992). Definisi ini telah diperluas oleh Reardon dan Hasty (1997), menjadi kegiatan pemasaran yang dirancang untuk memberikan kepuasan kepada konsumen akhir dan secara menguntungkan mempertahankan konsumen melalui program perbaikan kualitas yang berkesinambungan.

Dewasa ini iklim persaingan dalam dunia bisnis ritel di Indonesia semakin keras dan menantang. Dalam satu sisi banyak bermunculan perusahaan – perusahaan ritel lokal yang baru , sedangkan di sisi lainnya banyak bermunculan perusahaan ritel asing yang masuk ke dalam negeri. Dalam persaingan tersebut, setiap perusahaan ritel saling bersaing untuk mempertahankan konsumen yang selama ini menggunakan produk mereka. Pelaku usaha melakukan pertahanan dengan berlomba lomba memuaskan konsumennya agar mereka tidak beralih menggunakan produk dari kompetitornya. Tidak heran lagi jika setiap perusahaan ritel harus terus menerus memikirkan kontinuitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen demi keberhasilan perusahaan untuk tetap bertahan dalam kompetisi bisnis.

Sebagai salah satu pelopor perusahaan ritel batik yang tertua di Indonesia, Danarhadi selalu terdorong untuk tampil terdepan dengan terus memunculkan inovasi dan membuat ide ide terobosan baru agar tercapainya pelayanan terbaik bagi para pelanggannya dan tetap menjadi industri batik yang terbesar di Indonesia di tengah ketatnya persaingan dalam penjualan batik saat ini. Persaingan dalam industri batik selalu menjadi motivasi bagi Danarhadi untuk selalu memberikan pelayanan terbaiknya untuk para pelanggannya. Batik adalah warisan budaya yang adi lumbung dan berkembang sesuai dengan peradaban yang ada, bahkan batik telah ditetapkan sebagai warisan budaya nusantara yang telah diakui oleh Unesco pada tanggal 2 oktober 2009.

Mempertahankan bisnis dalam industri batik bukanlah hal yang mudah karena batik sekarang tidak hanya bersaing dengan industri sandang dalam negeri tetapi juga bersaing dengan industri fashion luar negeri .Salah satu cara untuk mempertahankan agar perusahaan selalu dapat *going concern* yaitu Danarhadi perlu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya, Danarhadi mendirikan toko ritelnya yang dinamakan Rumah Batik Danarhadi yang terpencah di kota besar yang berada di wilayah Indonesia seperti Surabaya, Jakarta, Medan, Semarang, Solo, dan sebagainya. Rumah Batik ini menjadikan penghubung langsung antara konsumen dengan perusahaan. Di dalam rumah batik ini terjadi kegiatan penjualan produk dan juga kegiatan promosi yang terkait dengan *fashion show* dan sebagainya.

Rumah batik ini menjadi penghubung langsung dengan pelanggan yang diharapkan dapat memberikan kualitas layanan yang lebih baik sesuai dengan keinginan dari pelanggannya. Kualitas layanan dari suatu perusahaan akan dinilai baik jika perusahaan tersebut mampu memahami dan mengerti keinginan dari konsumennya. Apabila suatu perusahaan tidak mengerti apa yang diinginkan oleh konsumennya maka secara tidak langsung memberikan pengaruh bagi konsumen untuk meninggalkan layanan dari perusahaan tersebut. Hal tersebut sangat merugikan perusahaan karena hal tersebut akan berdampak pada penurunan laba perusahaan ujungnya terkait dengan kemunduran atau kebangkrutan.

Meskipun rumah batik Danarhadi sudah tersebar di seluruh kota besar namun permasalahan yang baru baru muncul ini ialah *complain* customer terhadap pihak rumah batik Danarhadi sering terjadi dan biasanya disebabkan oleh penguasaan akan *product knowledge* karyawan *frontliner* atau disebut SPG (*Sales Promotion Girl*). Produk batik memiliki sifat yang sangat unik. Harga dari produk batik ditentukan pertama berdasarkan bahan untuk membuatnya lalu tahap *pricing* kedua berdasarkan motif dari batik tersebut. Bahan dari produk batik terdiri dari 3 bahan yaitu ada polyester , katun dan yang terakhir ialah sutra. Bahan bakunya pun bervariasi yaitu terdiri dari katun yang sifatnya polos dan juga katun yang sifatnya atbm (katun yang bermotif). Hal ini juga berlaku untuk 2 bahan lainnya untuk sutra dan polyester. Untuk motif atau cara pembuatan batiknya terdiri dari 3 jenis yaitu ada batik tulis, batik cap dan batik printing atau biasa dinamakan sablon. Semakin sulit cara

pembuatan dari suatu batik maka semakin lama waktu yang diperlukan sehingga harga yang diberikan akan semakin mahal. Hal seperti diatas biasanya tidak diketahui oleh SPG yang bekerja di rumah batik karena mereka menganggap hal tersebut merupakan hal yang sepele namun pada akhirnya sering sekali terjadi complain mengenai ketidaktahuan spg mengenai product knowledge dari batik. Dalam suatu case ada seorang *buyer* ingin membeli produk yang langka dalam rumah batik Danarhadi, namun SPG salah memberikan sasaran dimana harusnya produk yang dibeli merupakan produk kelas A namun ditunjukan pada produk kelas B. dalam case seperti ini terlihat akan 2 pihak yang dirugikan yaitu dari pihak perusahaan dimana barang yang disegmenkan tidak ditunjukan pada pihak yang tepat dan juga di pihak konsumen dimana beliau merasa dirugikan tidak membeli produk yang diinginkan.

Product knowledge tidak hanya cukup didapat dari *training* yang hanya diberikan melalui *textbook* namun juga harus diberikan secara visual dimana dalam kaitan ini caranya diberikan gambaran melalui dokumentasi dan sebagainya sehingga secara tidak langsung spg akan memahami juga tentang budaya batik. Semakin menguasai tentang produk atau barang yang dijual maka SPG dapat memahami alasan mengapa suatu produk itu diklasifikasikan. Mengenai motif batik ini sangat menarik, semakin customer mengerti dan memahami motif yang dia kenakan maka customer tersebut akan merasa bangga, seperti contoh motif batik sidomukti yang mana biasanya hanya dipakai di pernikahan dengan tujuan mempelai yang memakai motif tersebut akan menjadi lebih sukses makmur. Karena disini

sidomukti memiliki makna yaitu berhasil dalam kehidupan. Namun hal hal kecil seperti ini yang sangat memiliki dampak bagi *sales* perusahaan namun sering tidak dipahami oleh para *frontliner*

Dengan masih adanya berbagai kekurangan dalam bidang layanan tersebut , maka diperlukan suatu analisis mengenai peningkatan kualitas layanan di rumah batik Danarhadi. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk melakukan analisis terhadap kepuasan pelanggan, salah satunya ialah metode *Service Blueprint* yang mana merupakan suatu gambar atau peta yang secara akurat menggambarkan sistem jasa sedemikian rupa sehingga setiap orang yang terlibat dalam penyediaan jasa tersebut dapat memahami dan melaksanakannya secara objektif, terlepas dari apapun peranan maupun sudut pandang individualnya. Setelah dilakukan analisis menggunakan metode *Service Blueprint* lalu dilanjutkan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*. *Quality Function Deployment* merupakan metode untuk mengembangkan kualitas desain yang bertujuan untuk memuaskan konsumen dan kemudian menerjemahkan permintaan konsumen menjadi target desain dan poin utama kualitas jaminan untuk digunakan di seluruh tahap produksi. Dari hasil dari kedua analisis yang dilakukan diharapkan rumah batik Danarhadi dapat memperbaiki strategi kualitas layanan dan menghasilkan ide ide strategi baru agar tetap dapat berkompetisi di industri ritel di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diajukan berdasarkan latar belakang diatas meliputi :

1. Bagaimana kualitas layanan Rumah Batik Danarhadi dengan integrasi metode *Service Blueprint* dan *Quality Function Deployment* ?
2. Bagaimana rancangan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Rumah Batik Danarhadi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan yang ingin dicapai ialah

1. Untuk mengetahui kualitas layanan di Rumah Batik Danarhadi dengan menggunakan integasi metode *Service Blueprint* dan *Quality Function Deployment*
2. Memberikan rancangan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Rumah Batik Danarhadi

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat – manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang integrasi metode *Service Blueprint* dan *Quality Function Deployment* dan juga dapat melakukan pengkajian tentang ilmu ilmu yang diberikan dalam perkuliahan dibandingkan realisasi nyata yang terjadi di Rumah Batik Danarhadi .

2. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan masukan dan solusi perbaikan kualitas layanan di Rumah Batik Danarhadi melalui integrasi metode *Service Blueprint* dan *Quality Function Deployment*. Sehingga hasil dari penelitian dapat dijadikan sebagai evaluasi dan perbaikan kualitas layanan dalam menghadapi permasalahan dalam lingkup pelanggan.

3. Bagi Masyarakat / Peneliti lainnya

Hasil dari Penelitian dapat menjadi bahan masukan bagi para peneliti yang juga meneliti permasalahan yang berkaitan dengan integrasi metode *Service Blueprint* dan *Quality Function Deployment*.

1.5 Sistematika Skripsi

Untuk mengetahui gambaran dan penelitian ini maka peneliti membuat sistematika secara garis besar. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB 1 : Pendahuluan

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah , perumusan masalah , tujuan penelitian , manfaat penelitian dan sistematika skripsi dengan topic yang akan dibahas.

BAB 2 : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini menjelaskan tentang teori teori yang dijadikan sebagai landasan teoritis dalam penelitian , penelitian terdahulu dan kerangka berfikir

BAB 3 : Metode Penelitian

Dalam bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian , jenis dan sumber data , prosedur pengumpulan data serta teknik analisis data

BAB 4 : Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini diuraikan secara rinci mengenai gambaran umum objek penelitian , deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan

BAB 5 : Simpulan dan Saran

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi dengan memperhatikan bahasan pada bab sebelumnya untuk menarik kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi siapa saja yang mengalami permasalahan yang serupa