

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian di Indonesia kini berkembang cukup pesat. Hal ini juga diikuti oleh perkembangan dunia usaha di Indonesia yang kini juga semakin berkembang. Salah satu jenis usaha yang cukup berkembang di Indonesia saat ini adalah industri ritel. Dalam jangka waktu yang relatif singkat beberapa pelaku usaha ritel dengan kemampuan *capital* atau modal yang luar biasa melakukan aktivitasnya di Indonesia. Para pelaku usaha ritel ini terus-menerus bersaing secara sehat untuk merebut pasar konsumen. Berbagai cara dilakukan oleh para pelaku usaha ritel agar dapat merebut pasar konsumen diantaranya seperti memberikan berbagai hal positif terkait dengan kenyamanan saat berbelanja, keamanan, kemudahan, pelayanan yang memuaskan, variasi produk yang semakin beragam, kualitas produk yang terus meningkat dan tentu saja dengan harga produk yang menjadi lebih murah karena hadirnya persaingan. Hal inilah yang menyebabkan timbulnya pusat-pusat perbelanjaan modern.

Pesatnya perkembangan usaha ritel saat ini juga diikuti dengan berkembangnya berbagai tempat perbelanjaan modern. Hal ini adalah salah satu cara untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen saat berbelanja. Seperti halnya di Medan, terdapat beberapa tempat perbelanjaan modern di Medan seperti *Hypermart*, *Ramayana*, *Carefour*, *Matahari*, *Sogo*, dan lain sebagainya. Matahari Department Store sebagai salah satu pusat perbelanjaan

modern menawarkan berbagai keunggulan menarik seperti kenyamanan, kebersihan, keamanan, produk yang lengkap dan berkualitas, harga yang murah, dan lain sebagainya.

Hadinya pusat-pusat perbelanjaan modern tersebut merupakan tuntutan perubahan gaya hidup masyarakat kota. Dalam memilih tempat perbelanjaan, masyarakat menginginkan barang selengkap mungkin, produk yang berkualitas, pelayanan dan fasilitas yang memuaskan serta promosi yang menarik yang semuanya terdapat dalam satu toko. Kualitas produk, pelayanan, harga, dan promosi seringkali menjadi pertimbangan konsumen dalam melakukan pembelian. Kualitas yang baik, harga yang wajar, pelayanan yang memuaskan serta promosi yang gencar merupakan syarat utama yang harus dipenuhi perusahaan jika produknya ingin laku di pasaran. Dengan meningkatnya persaingan, konsumen dihadapkan pada banyaknya produk yang sejenis namun berbeda dalam kualitas, harga, dan promosi serta pelayanan. Apabila kompetisi berlangsung gencar, perbedaan yang sedikit jauh lebih berarti daripada memberikan produk tanpa nilai tambah apapun.

Pelayanan dalam bisnis ritel merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh konsumen. Pelayanan merupakan bentuk layanan yang diberikan kepada konsumen. Tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen selalu menginginkan pelayanan yang baik agar dapat memperoleh kepuasan. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan dalam melayani, kenyamanan yang diberikan, kemampuan pramuniaga dalam menjelaskan hal-hal yang ingin diketahui oleh konsumen dan sebagainya. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas