

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dunia bisnis saat ini berkembang sangat pesat, dalam perkembangan ekonomi negara kita, sektor jasa menempati kedudukan yang sangat penting. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, *financing*, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, retail, pariwisata, dan perusahaan jasa lainnya. Pada era globalisasi jasa atau produk yang bersaing dalam pasar semakin banyak sehingga terjadilah suatu persaingan antar produsen agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Perusahaan yang beroperasi dalam sektor jasa maupun produk dituntut harus mampu bersikap dan bertindak cepat dan tepat. Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah mempertimbangkan kebijakan mengenai seberapa pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Perusahaan pembiayaan / *financing* merupakan perusahaan yang ada di Indonesia yang memiliki peranan penting dalam memberikan kemudahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki ekonomi menengah kebawah hingga masyarakat yang mampu, akan keinginan memiliki perabot rumah yakni elektronik dan *furniture*, serta bertujuan guna mendukung pertumbuhan ekonomi dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat. Kredit merupakan sumber utama penghasilan bagi perusahaan tersebut, oleh karena itu perusahaan harus tahu bahwa konsumen adalah salah satu aset yang berharga bagi perusahaan, karena konsumen yang kredit akan mempengaruhi omset perusahaan, karena tanpa adanya konsumen tidak akan terjadi transaksi jual beli atau sewa beli atau kredit.

Terdapat faktor-faktor yang menyebabkan penjualan menurun, yaitu dapat dilihat dari faktor ekstern dan faktor intern. Salah satu faktor dari lingkup intern terjadinya penjualan yang menurun adalah karena pihak dari perusahaan kurang memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, untuk itu perusahaan harus mulai mempertimbangkan kebijakan mengenai seberapa pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan, karena kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memuaskan konsumennya. Kualitas pelayanan terdiri dari lima indikator yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan maka diharapkan kepuasan konsumen dapat tercapai.

Sekarang ini perusahaan dihadapkan pada kondisi penjualan yang cenderung menurun, hal tersebut bisa terjadi dikarenakan berbagai macam faktor. Diketahui bahwa konsumen sering mengeluhkan mengenai lambatnya dalam memberikan pelayanan saat transaksi pembayaran, yang memakan waktu lama bila kondisi uang dari konsumen tidak pas atau melebihi jumlah angsuran maka konsumen harus menunggu petugas untuk menukarkan uang terlebih dahulu, selain itu kondisi showroom platinum yang terlihat kotor atau tidak bersih, berdebu, barang pajangan atau display yang kondisinya sudah lama menyebabkan terlihat tidak menarik perhatian konsumen, dan pelayanan laporan complain barang yang tidak tanggap dan penanganan yang sangat lama.

Umumnya konsumen yang merasa kecewa akan menyampaikan hal yang dialaminya tersebut kepada orang lain atau keluarga dan tetangga. Hal tersebut kemungkinan dapat mempengaruhi konsumen dan berdampak pada minat beli konsumen sehingga mengakibatkan turunnya jumlah penjualan. Minat beli

merupakan hal yang penting di dalam pemasaran sebagai salah satu faktor pendorong dalam pengambilan keputusan pembelian terhadap produk yang ditawarkan. Minat beli muncul karena adanya kesan positif dari diri konsumen atau calon konsumen terhadap produk dan jasa yang ditawarkan atau pengalaman dari yang sebelumnya.

Perusahaan pembiayaan / *financing* yang dimaksudkan adalah UD. Platinum Blitar berlokasi di Jalan Cemara No. 36 Kecamatan Sukorejo Kota Blitar yang merupakan perusahaan swasta perorangan yang melayani pembelian elektronik dan *furniture* dengan berbagai macam model dan merk dengan sistem tunai dan kredit tanpa agunan. Pendekatan yang digunakan adalah dengan cara sewa beli atau yang sering disebut dengan kredit. Pemberian kredit tersebut berbeda dengan lembaga kredit yang lain karena di perusahaan tersebut kreditnya tanpa agunan atau jaminan namun tetap dilakukan berdasarkan syarat dan ketentuan yang ada di perusahaan.

Dengan terjadinya penjualan yang menurun maka perusahaan harus melakukan langkah-langkah penyelamatan untuk meningkatkan kembali omset perusahaan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Yang Dimediasi Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen UD. Platinum Blitar)”.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang terjadi pada perusahaan tersebut adalah lambatnya pelayanan yang diberikan sehingga

berdampak pada penurunan jumlah penjualan cabang secara kredit yang cukup signifikan selama kurang lebih 1 tahun terakhir. Hal ini dapat dilihat dari hasil laporan penjualan setiap bulannya yang dibuat oleh bagian *marketing* dan *accounting* dari tahun 2013-2017 dalam bentuk tabel. Sebagai berikut perbandingan total penjualan di bulan yang sama yang telah disajikan dalam satuan juta:

Tabel 1.1  
Data penjualan UD. Platinum Blitar tahun 2013-2017

<b>BULAN</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Januari	718.407	819.936	901.730	753.480	678.325
Februari	634.538	734.795	801.002	772.033	696.306
Maret	652.911	893.501	916.083	730.906	775.534
April	751.154	884.111	970.326	748.893	703.181
Mei	861.727	1.114.058	945.035	863.120	963.367
Juni	920.878	1.363.992	1.039.276	1.119.522	1.021.630
Juli	1.021.697	1.301.093	904.987	565.120	556.992
Agustus	624.475	767.396	670.595	681.495	629.873
September	689.649	918.082	813.890	720.604	643.631
Oktober	830.335	880.177	802.526	763.984	759.349
November	858.621	831.246	806.888	730.056	736.481
Desember	1.017.573	842.270	771.427	912.586	774.433
<b>TOTAL</b>	<b>9.581.965</b>	<b>11.350.657</b>	<b>10.343.765</b>	<b>9.361.799</b>	<b>8.939.102</b>

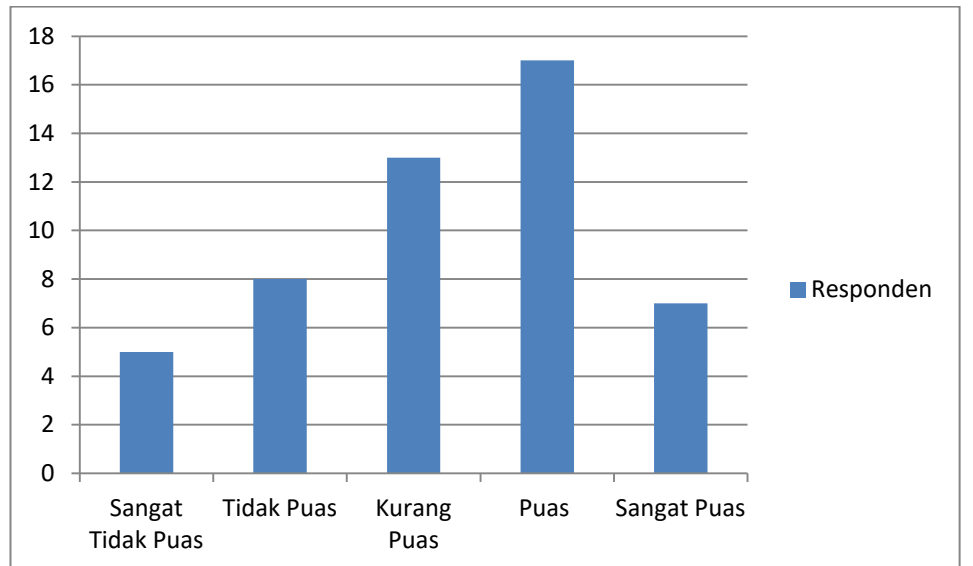
Sumber: UD. Platinum Blitar

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa telah terjadi penurunan jumlah penjualan cabang yang signifikan dalam kurun waktu dua tahun terakhir, yaitu dari tahun 2015 ke tahun 2016 sebesar Rp. 981.966.000,- dan tahun 2016 ke tahun 2017 sebesar Rp. 422.697.000,-.

Selain itu peneliti juga telah melakukan survei diawal mengenai kualitas pelayanan dengan membagikan angket ke 50 responden yaitu konsumen yang datang ke UD. Platinum Blitar.

Dengan hasil sebagai berikut:

Diagram 1.1  
Hasil survey diawal pada konsumen UD. Platinum Blitar



Sumber: UD. Platinum Blitar

Berdasarkan data yang disajikan diatas, terdapat 5 kategori penilaian dari hasil survei, yakni sangat tidak puas, tidak puas, kurang puas, puas, dan sangat puas. Pada batang diagram yang pertama menjelaskan bahwa responden yang sangat tidak puas terhadap kualitas pelayanan adalah sebanyak 5 responden. Pada batang diagram yang kedua menjelaskan bahwa responden yang tidak puas sebanyak 8 responden. Pada batang diagram yang ketiga menjelaskan bahwa responden yang kurang puas sebanyak 13 responden. Pada batang diagram yang ke empat menjelaskan bahwa responden yang puas sebanyak 17 responden. Pada batang diagram yang ke lima menjelaskan bahwa responden yang sangat puas sebanyak 6 responden.

Dilihat dari diagram diatas maka dapat disimpulkan permasalahan yang ada yaitu, perusahaan belum memberikan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dan dalam melaksanakan kegiatannya tersebut tentu saja masih

terdapat kendala ataupun permasalahan yang menyebabkan munculnya pendapat dari konsumen bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan masih kurang.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari masalah penelitian tersebut maka dimunculkan pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Menganalisa bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pada UD. Platinum Blitar terhadap kepuasan konsumen?
2. Menganalisa bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen pada UD. Platinum Blitar secara kredit?
3. Menganalisa bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli konsumen pada UD. Platinum Blitar secara kredit?
4. Menganalisa bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen pada UD. Platinum Blitar secara kredit yang dimediasi kepuasan konsumen?
5. Mendeskripsikan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen pada UD. Platinum Blitar secara kredit yang dimediasi kepuasan konsumen?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen pada UD. Platinum Blitar secara kredit.

3. Untuk menganalisa pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli konsumen pada UD. Platinum Blitar secara kredit.
4. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen pada UD. Platinum Blitar secara kredit yang dimediasi kepuasan konsumen?
5. Untuk mendeskripsikan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen pada UD. Platinum Blitar secara kredit yang dimediasi kepuasan konsumen?

#### **E. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Sebagai sarana bagi penulis untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen yang dimediasi kepuasan konsumen, serta mengembangkan kemampuan penulis agar permasalahan dalam manajemen pemasaran ini dapat ditemukan solusinya.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Dapat bermanfaat untuk perusahaan, menjadi salah satu sumber informasi, pertimbangan dan saran untuk perusahaan supaya mengetahui pentingnya untuk kepuasan konsumen. Sebagai dasar memperbaiki kualitas pelayanan kepada konsumen, kualitas pelayanan yang baik untuk memuaskan konsumen dan mendorong minat beli konsumen.

### 3. Bagi STIE Kesuma Negara Blitar

Diharapkan bisa menjadialah satu bahan referensi, sumber informasi, dan pembelajaran dalam mengembangkan pengetahuan di bidang manajemen pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen yang dimediasi kepuasan konsumen. Serta dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya.