

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Program Nawa Cita Presiden Republik Indonesia dibidang ekonomi adalah untuk menciptakan kemandirian dan mencegah kesenjangan ekonomi di desa dan di kota. Pembangunan ekonomi di desa mutlak harus dilakukan sehingga pemerintah desa harus dapat menggali potensi yang ada di desanya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan membangun Badan Usaha Milik Desa (bumdes). Keberadaan bumdes diharapkan memberikan manfaat bagi masyarakat untuk dapat mengembangkan diri dibidang ekonomi yang akan berdampak baik pada kehidupan sosial masyarakat itu sendiri. Perekonomian dan kesejahteraan masyarakat desa bisa ditingkatkan dengan mengembangkan berbagai macam wirausaha desa seperti pertanian, peternakan, simpan pinjam, pengelolaan air bersih, kredit usaha mikro, perkebunan dan wisata. Perkembangan Bumdes Desa Penuktukan sudah mengalami kenaikan mulai dari adanya usaha-usaha baru seperti penyediaan lapangan futsal, kredit barang-barang elektronik bagi masyarakat.

Di Era sekarang ini, usaha-usaha sangatlah penting guna mencukupi kebutuhan hidup kita. Memiliki usaha memang impian-impian banyak orang, namun banyak juga yang memiliki usaha namun belum bisa mengendalikan usaha atau membaca situasi kepuasan pelanggan. Kepuasan

pelanggan sangatlah berpengaruh didalam dunia usaha salah satunya di dalam usaha Bumdes ini, dengan adanya kepuasan pelanggan akan mempengaruhi penjualan barang atau jasa di bumdes tersebut karena semakin puas pelanggan maka semakin banyak nantinya menarik minat masyarakat desa Penuktukan untuk menggunakan jasa Bumdes ini, salah satunya yaitu menabung, membeli barang, meminjam uang dan lain sebagainya. Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Hal ini menyebabkan hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati dan Wahyuddin, 2007). (Dick, 1994) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat menentukan tingkat pendapatan, terlebih untuk perusahaan yang bergerak dalam usaha jasa. Sebaliknya kekecewaan pelanggan dalam memberi layanan biasanya menjadikan kehancuran perusahaan dimasa mendatang. Menurut (Fandy Tjiptono, 2012), terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian. Kepuasan pelanggan sangatlah berpengaruh didalam dunia usaha salah satunya didalam usaha bumdes ini, dengan adanya kepuasan pelanggan akan mempengaruhi penjualan barang atau jasa di bumdes tersebut karena semakin puas pelanggan maka semakin banyak nantinya menarik minat masyarakat Desa Penuktukan untuk menggunakan jasa bumdes ini.

Adanya kepuasan pelanggan, otomatis kita pasti mengenal yang namanya pengaruhnya, dimana salah satu pengaruh dari kepuasan pelanggan, yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah landasan utama buat mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai menggunakan cita-cita pelanggan. Kualitas kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh pada kenaikan kepuasan pelanggan. Menurut (Kukuh Familiar dan Ida Maftukhah, 2015) semakin tinggi kualitas pelayanan berakibat pada kepuasan pelanggan. Terbukti bahwa secara langsung kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Ini berarti setiap kenaikan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap tingginya loyalitas pelanggan.

Melakukan observasi awal ke pelanggan Bumdes Desa Penuktukan, beberapa pelanggan mengalami kekecewaan mengenai ketepatan dalam memberikan pelayanan dari Bumdes Desa Penuktukan, salah satunya yaitu pelayanan terhadap pelayanan jasa sewa futsal, dimana banyak pelanggan yang mengeluh terhadap kualitas pelayanan yang sangat kurang yaitu banyak pemuda yang ingin bermain futsal namun penjaga nya kadang tidak berada di lapangan futsal tersebut, selain itu juga banyak pelanggan yang mengalami kekecewaan terhadap pelayanan pembelian barang elektronik salah satunya handphone, banyak pelanggan yang merasa mengeluh karena barang yang mereka beli harus ditunggu sekitar 1 minggu kedepan dikarenakan di Bumdes Desa Penuktukan sistemnya harus memesan dulu baru diterima 1 minggu kedepan baik kredit ataupun cash tetap seperti itu, dengan demikian banyak pelanggan yang mengalami sedikit kekecewaan terhadap pelayanan Bumdes Desa Penuktukan.

Selain kualitas pelayanan, harga juga menjadi salah satu yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Harga suatu produk merupakan nilai keseluruhan dari penawaran termasuk nilai dari semua bahan mentah dan jasa yang dipakai untuk membuat suatu penawaran. Harga mempertimbangkan seluruh elemen yang terhubung dalam pembuatan layanan apa adanya. Sejalan dengan penjelasan dari (Erinawati & Syafarudin, 2021) harga merupakan elemen dari bauran pemasaran yang bersifat fleksibel, dimana suatu saat harga akan stabil dalam waktu tertentu tetapi dalam seketika harga dapat juga meningkat atau menurun dan juga merupakan satu-satunya elemen yang menghasilkan pendapatan dari penjualan. Menurut (Budiman Marpaung dan Ani Mekaniwati, 2020) semakin tinggi harga akan semakin rendah kepuasan konsumen sebaliknya, semakin rendah harga maka semakin tinggi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan observasi awal, peneliti mendapati adanya perbedaan harga terkait harga sewa lapangan futsal di Bumdes Desa Penuktukan dengan Lapangan Jaya futsal dan harga jual barang elektronik (handphone) di Bumdes Desa Penuktukan dengan di konter Penuktukan Cell. Dimana harga sewa lapangan futsal di Jaya Futsal Rp.90.000, 00 per 1 jam nya sedangkan untuk 2 jamnya Rp.175.000, 00, sedangkan di Bumdes Desa Penuktukan,sewa lapangan futsal per jam nya yaitu Rp.100.000,00 sedangkan untuk 2 jam nya Rp.200.000.00. Perbedaan harga jual barang elektronik juga sedikit adanya perbedaan, dimana harga barang elektronik handphone samsung a72 di Penuktukan Cell Rp.6.000.000,00 sedangkan di Bumdes Desa Penuktukan harga samsung a72 yaitu Rp.6.200.000,00. Melihat dari perbedaan harga di diatas, banyak pelanggan yang mengalami kekecewaan dengan harga jual barang dan harga

sewa lapangan futsal lebih mahal dari persaingannya, sedangkan memang usaha ini dimiliki oleh Bumdes Desa Penuktukan atau bisa kita sebut milik desa, namun harga lebih mahal dari usaha milik pribadi, sehingga disini banyak pelanggan yang merasa mengeluh terhadap harga yang diberikan oleh Bumdes Desa Penuktukan. Disamping itu juga banyak pelanggan yang merasa mengeluh terhadap perubahan harga disetiap 1 tahunnya salah satunya yaitu harga air bersih, yang tiap tahunnya mengalami kenaikan harga per kibik nya.

Adanya bumdes ini, maka nantinya masyarakat Desa Penuktukan yang ekonominya notabnya kurang mampu atau tidak memiliki modal maka nantinya bumdes ini akan menyediakan atau akan meminjamkan modal bagi masyarakat terutama masyarakat di Desa Penuktukan, apalagi bagi masyarakat Desa Penuktukan yang kekurangan biaya untuk membuka usaha atau ingin kerja ke luar negeri maka Bumdes Desa Penuktukan akan mem *back up* terlebih dahulu agar masyarakatnya bisa melakukan sesuatu yang mereka inginkan seperti keinginan anaknya untuk berangkat kerja ke luar negeri.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang ditujukan guna untuk menganalisis kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dengan mengangkat judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bumdes Desa Penuktukan"**

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut.

1. Adanya keluhan dari konsumen mengenai rendahnya ketepatan pelayanan, pada Bumdes Desa Penuktukan.
2. Adanya keluhan dari konsumen mengenai perbedaan harga di Bumdes Desa Penuktukan.
3. Adanya keluhan dari konsumen mengenai terjadinya perubahan harga pada Bumdes Desa Penuktukan.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya penafsiran, maka dalam penelitian ini diberikan pembatasan masalah yang bertujuan untuk pembahasan agar tidak melebar. Adapun pembatasan masalah pada penelitian ini yaitu sebatas memberikan dan mengidentifikasi masalah mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Bumdes Desa Penuktukan.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bumdes Desa Penuktukan?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bumdes Desa Penuktukan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bumdes Desa Penuktukan?

1.5 Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti pada penelitian ini. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bumdes Desa Penuktukan.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Bumdes Desa Penuktukan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Bumdes Desa Penuktukan

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan dalam memberikan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi pengalaman baru bagi penulis sehingga bisa menambah wawasan yang lebih luas. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai apakah kualitas pelayanan dan harga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Bagi Pihak Lain

Manfaat yang diberikan pada penelitian ini untuk pihak lain untuk menjadikan refrensi dalam penelitian berikutnya. Serta memberikan penengetahuan mengenai ilmu ekonomi.

3. Bagi Undiksha

Bagi Undiksha diharapkan dapat digunakan untuk sumbangan pemikiran bagi kampus dan menambah wawasan mengenai ilmu ekonomi.

