

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam kesuksesan suatu perusahaan atau bisa dikatakan sumber daya manusia merupakan ujung tombak dari kesuksesan suatu perusahaan. Selain itu kesuksesan suatu perusahaan tidak akan lepas dari kinerja karyawan. Kinerja karyawan meningkat akan berdampak pada peningkatan prestasi dari perusahaan itu sendiri atau keberlanjutan usaha dan kemajuan perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan merupakan karakteristik dari sebuah jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Era saat ini, kualitas merupakan salah satu alat untuk mendapat keunggulan kompetitif, hal ini dikarenakan kualitas merupakan faktor utama sebagai penentu pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Kepuasan konsumen dapat tercapai jika kualitas produk dan jasa yang diberikan sejalan dengan kebutuhannya. Kualitas yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen bukanlah hal yang mudah.

Konsumen menjadi faktor kunci penentu atas keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan. Perusahaan harus mampu mengenali secara dini apa yang menjadi kebutuhan dan harapan konsumen saat ini maupun masa yang akan datang. Dengan demikian, para pelaku usaha setidaknya dapat mengetahui kebutuhan apa yang

konsumen perlu dan dapat merencanakan strategi lanjutan, sehingga dengan hal tersebut turut mengambil peran dan penentuan keputusan pembelian konsumen. Keputusan pembelian menjadi suatu hal yang penting untuk diperhatikan karena hal ini tentu akan menjadi suatu pertimbangan bagaimana suatu strategi pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan berikutnya. Keberhasilan perusahaan dalam mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian sangat didukung melalui upaya membangun komunikasi kepada konsumen dengan strategi pemasaran, serta melakukan inovasi untuk varians-variens baru pada suatu produk.

Keputusan pembelian pada setiap orang pada dasarnya adalah sama, namun proses pengambilan keputusan tersebut akan diwarnai oleh harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk (Soumen, 2020). Secara umum keputusan pembelian adalah seleksi dari dua atau lebih pilihan alternatif. Keputusan pembelian merupakan kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan oleh penjual. Menurut (dalam Bulan : 2016) terdapat beberapa tahapan dalam pengambilan keputusan Kloter antara lain pengenalan masalah, tahap pencarian informasi, evaluasi, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian. Proses keputusan konsumen bukanlah berakhir dengan pembelian, namun berlanjut hingga pembelian tersebut menjadi pengalaman bagi konsumen dalam menggunakan produk yang dibeli tersebut. Pengalaman itu akan menjadi bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan pembelian di masa depan.

Keputusan pembelian erat kaitannya dengan pelayanan. Keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen dapat terjadi apabila konsumen sudah mendapatkan pelayanan dan merasakan kepuasan atas pelayanan yang didapatkan. Pelayanan

merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan sebuah usaha. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap keuntungan dan mempengaruhi hasil yang akan didapat sebuah perusahaan. Hal ini menandakan, pelayanan yang baik akan menciptakan suasana yang berkesinambungan (Chandra, 36:2022). Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat, terjadi perkembangan diberbagai sektor termasuk di bidang produksi dan industri, sehingga hal ini menyebabkan pergeseran gaya hidup dari tradisonal ke modern dan menciptakan perubahan pola belanja konsumen.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan dari konsumen. dalam hal ini minimarket harus mampu memberikan pelayanan yang ternaik untuk dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam memenuhi kebutuhan pokoknya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang penting. Kualitas pelayanan merupakan isu krusial bagi setiap perusahaan, apapun bentuk produk yang dihasilkan (Kodu,2013). Pelayanan yang berkualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan menjalankan sebuah usaha. Sehingga hal tersebut dapat meningkatkan pembelian konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan *feedback* para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan diharapkan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dinyatakan sangat baik dan berkualitas (Tjiptono: 2019). sebalik apanila jika jasa yang

diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pertimbangan pelayanan berkaitan dengan kualitas yang pantas sehingga dapat memuaskan keputusan pembelian konsumen berkunjung dan sesuai dengan kualitas lainnya, namun tidak menimbulkan kerugian terhadap perusahaan.

Saat ini banyak bermunculan mini market atau sejenisnya di kota Singaraja yang tidak hanya satu atau dua, tetapi ada beberapa mini market yang berjejer dengan jarak yang tidak begitu jauh. Hal ini sangat menguntungkan para konsumen, karena konsumen tidak lagi kesulitan dalam mencari kebutuhan yang diinginkan. Lokasi minimarket Fortuna Jaya yang ada di Kota Desa Anturan sangatlah strategis, sehingga memudahkan pelanggan untuk menjangkaunya. Berada di tengah-tengah keramaian desa anturan yang dimana disana terdapat kampus dan dikelilingi perumahan yang memudahkan para pelanggan memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan hasil observasi dilakukan peneliti, yang dilakukan dengan beberapa konsumen yang ditemui di Toko Fourtuna Jaya, didapat bahwa konsumen terkadang lebih senang melakukan transaksi di toko lain. Hal ini dikarenakan konsumen merasa kurang nyaman saat berkunjung maupun berbelanja. Salah satu hal menyebabkan konsumen merasa tidak nyaman adalah pelayanan dari para karyawan. Salah satu contohnya adalah kurang ramahnya karyawan serta kurang responsifnya karyawan saat dimintai bantuan. Hal tersebut sependapat dengan Anaz (2007) yang menyebutkan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan adalah yaitu sikap dan perilaku karyawan. Hal tersenut sejalan dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti, dimana terdapat penurunan hasil penjualan selama kurun waktu 3 tahun dari tahun 2021 sampai dengan 2023. Adapun

data penjualan Toko Fortuna Jaya selama tahun 2022 dan 2023 antara lain sebagai berikut.

Tabel 1
Data Penjualan Pertahun 2021 dan 2022

Tahun	Total Penjualan
2021	Rp.1.149.132.264
2022	Rp.1.068.588.449
2023	Rp. 980.435.772

Sumber: Data Penjualan Toko Fortuna Jaya Tahun 2021, 2022, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa, terjadi penurunan penjualan di tahun 2021, 2022 dan 2023, dimana berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan, didapatkan bahwa terjadi beberapa hal yang menyebabkan para konsumen enggan untuk berbelanja yaitu kurangnya karyawan yang menyebabkan kurang efektifnya pelayanan, kurang responsifnya karyawan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen di Toko Fortuna Jaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi adalah sebagai berikut.

- 1) Terjadinya penurunan penjualan dalam kurun waktu 2 tahun selama tahun 2020 dan 2021
- 2) Sedikitnya jumlah karyawan yang menyebabkan kurang efektifnya pelayanan
- 3) Rendahnya kualitas pelayanan dimana karyawan toko Fortuna Jaya bersifat dan kurang responsif dalam melayani konsumen

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan indentifikasi masalah, dalam penelitian ini lebih memfokuskan dan membatasi masalah pada kepuasan konsumen yang merupakan akibat dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan toko Fortuna Jaya.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Sesuai dengan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan pada toko Fortuna Jaya?
- 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada toko Fortuna Jaya
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat bagi penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penerapan ilmu

dalam bidang pelayanan, khususnya mengenai kualitas pelayanan karyawan toko terhadap keputusan pembelian

2) Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam menentukan kebijakan terkait dengan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

