

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan salah satu ciri modernisasi. Hal ini tentu saja senantiasa menuntut perubahan dalam segala bidang kehidupan masyarakat terutama dalam bidang penyediaan pelayanan yang berhubungan dengan data, informasi, serta barang dan jasa. Perkembangan dalam bidang penyediaan jasa ini menuntut tersedianya pemenuhan kebutuhan masyarakat modern saat ini, diantaranya kebutuhan akan kecepatan pelayanan jasa. Industri jasa saat ini berkembang dengan persaingan yang sangat kompetitif sehingga memicu kebutuhan kecepatan pelayanan pelanggan yang tinggi. Pelayanan yang diberikan antara penyedia jasa yang satu dengan yang lainnya tentu saja sangat bervariasi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga menuntut perusahaan penyedia jasa untuk bekerja lebih efektif dan efisien dalam melayani pelanggannya. Dengan demikian maka pelanggan tentunya tidak akan mencari berbagai penyedia jasa lain dan akan lebih tertarik untuk memutuskan pilihan pada perusahaan yang telah memberikan dirinya kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.

Firmansyah (2018:27) mengatakan Keputusan Pembelian merupakan kegiatan pemecahan masalah yang dilakukan individu dalam pemilihan alternatif perilaku yang sesuai dari dua alternatif atau lebih dan dianggap sebagai tindakan yang paling tepat dalam membeli dengan terlebih dahulu melalui tahapan proses pengambilan keputusan. Keputusan Pembelian ini dinilai menjadi salah

satu hal yang paling penting dalam menjaga eksistensi suatu bidang usaha karena dengan adanya Keputusan Pembelian dari pelanggan ini, perusahaan akan dapat memperoleh laba dan mencapai berbagai tujuan yang diinginkannya seperti memperbesar usaha ataupun hal lainnya. Tidak mengherankan jika pihak manajemen perusahaan memberikan perhatian yang lebih dalam menarik Keputusan Pembelian pelanggan pada jasa yang ditawarkan ini dan salah satunya adalah dengan menjaga Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Tjiptono dan Chandra (2019:101), mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Dalam bidang penyediaan jasa, tentunya pelayanan merupakan salah satu hal terpenting yang harus dijaga oleh perusahaan karena dari hasil pelayanannya tersebut yang akan membuat pelanggan memutuskan untuk terus menggunakan jasanya atau akan beralih ke perusahaan penyedia jasa sejenis yang dinilai akan memberikan lebih banyak keuntungan dan manfaat untuk dirinya. Selain Kualitas Pelayanan, terdapat hal lain yang harus diperhatikan yaitu Kepercayaan seorang pelanggan.

Rizal (2020:70) mengatakan bahwa Kepercayaan adalah kesediaan mengandalkan kemampuan, integritas, dan motivasi pihak lain untuk bertindak dalam rangka memuaskan kebutuhan dan kepentingan seseorang sebagaimana disepakati bersama secara implisit maupun eksplisit. Kepercayaan ini juga dapat dikatakan sebagai sebuah kerelaan ataupun kesediaan seorang pelanggan untuk

bersandar pada pilihannya dalam proses pertukaran atau transaksi yang diyakininya. Kepercayaan ini biasanya akan timbul saat penyedia jasa memberikan kualitas yang baik kepada pelanggan dimana biasanya Kepercayaan ini timbul akibat adanya konsistensi, kejujuran, bertanggung jawab, ringan tangan dan berbagai hal menyenangkan lainnya sehingga menciptakan sebuah hubungan yang dekat antar pihak yang terlibat dalam proses transaksi tersebut.

CV. Karya Sentosa merupakan sebuah perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang penawaran jasa untuk pengelolaan lahan perkebunan perusahaan sehingga perusahaan sawit lainnya akan memperoleh hasil yang maksimal dari pengelolaan tersebut dan memuaskan. Perusahaan ini sendiri berlokasi di jalan Kapten Muslim No. 73 F Dwikora, Medan Helvetia. Dalam beberapa waktu terakhir ini, perusahaan dinilai sedang mengalami permasalahan yang dapat membahayakan usahanya dalam jangka waktu panjang dimana hal tersebut berkaitan dengan penurunan jumlah pelanggan yang menggunakan jasanya. Pelanggan CV. Karya Sentosa merupakan perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang perkebunan juga. Berikut ini uraian pendapatan ataupun penjualan yang telah dilakukan oleh perusahaan yang termasuk juga jumlah pelanggan yang dimilikinya dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 1.1
Uraian Data Penjualan Jasa Perusahaan

Tahun	Pendapatan Jasa	Jumlah Pengguna Jasa
2016	Rp. 1.936.893.000	45 Perusahaan
2017	Rp. 1.883.281.000	43 Perusahaan
2018	Rp. 1.801.394.000	42 Perusahaan
2019	Rp. 1.747.085.000	41 Perusahaan
2020	Rp. 1.428.293.000	38 Perusahaan

Sumber: CV. Karya Sentosa, 2021

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa perusahaan mengalami penurunan pada jumlah pelanggan yang menggunakan jasanya dimana pada tahun 2016 terdapat sebanyak 45 perusahaan yang menggunakan jasanya, akan tetapi terlihat pada tahun 2020, jumlah pelanggan yang menggunakan jasanya hanya sebanyak 38 perusahaan dimana selama jangka waktu berjalan 5 tahun, perusahaan mengalami penurunan sebanyak 7 perusahaan yang tidak menggunakan jasanya lagi. Hal ini dinilai adanya perusahaan sejenis lain yang memberikan penawaran yang lebih menarik perhatian pelanggan tersebut sehingga pelanggan tersebut satu per satu mulai beralih. Berdasarkan pada hasil pra survei yang dilakukan dengan menanyakan beberapa pertanyaan kepada 10 pelanggan, dapat diketahui bahwa peralihan pelanggan ke perusahaan lain juga diduga karena adanya faktor dari Kualitas Pelayanan dan juga penurunan Kepercayaan.

Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dinilai semakin menurun dari waktu ke waktunya sehingga menyebabkan pelanggan merasa kecewa dengan Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dimana beberapa contoh penjelasan yang diberikan oleh pelanggan seperti kerja dari karyawan perusahaan dinilai lambat dan juga tidak sesuai dengan kesepakatan karena hasil yang diberikan oleh perusahaan saat mengolah perkebunannya dinilai tidak maksimal dan juga karyawan tidak dapat diandalkan untuk memberikan yang terbaik dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut sehingga pelanggan memutuskan untuk mencoba beralih ke perusahaan lainnya, sedangkan dalam masalah Kepercayaan dinilai karena penurunan Kepercayaan ini bermula

dari perusahaan yang tidak dapat dipercaya sebab perusahaan pernah memberikan janji bahwa akan memberikan hasil panen yang maksimal dan memuaskan perusahaan, akan tetapi hal tersebut tidak terlihat demikian dimana hasil panen yang didapatkan selama diolah oleh perusahaan juga dinilai sama saat pelanggan mengolahnya sendiri dan juga pelanggan mendapatkan informasi bahwa adanya perusahaan lain yang dapat menepati janjinya dan memberikan hasil yang sangat memuaskan, sehingga pelanggan mulai beralih kepada perusahaan lain.

Berdasarkan uraian latar belakang yang sedang terjadi membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada perusahaan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA CV. KARYA SENTOSA.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka disinyalir identifikasi masalah berupa:

1. Kualitas jasa yang semakin menurun dari tahun ke tahunnya membuat pelanggan memutuskan untuk berhenti menggunakan jasa dari perusahaan karena dinilai tidak berfokus dalam pengurusan.
2. Kepercayaan pelanggan kepada perusahaan yang semakin menurun setiap waktunya membuat pelanggan mencari perusahaan lain yang menawarkan jasa sejenis.
3. Pelanggan mencari informasi dan mengevaluasi berbagai perusahaan sejenis dan beralih ke perusahaan tersebut sehingga menyebabkan penurunan pada penjualan jasa perusahaan.

1.3 Batasan Masalah

Oleh karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dana dan waktu, maka penulis membatasi masalah hanya pada ruang lingkup antara variabel Kualitas Jasa (X_1) dan Kepercayaan (X_2) terhadap Keputusan Menggunakan Jasa (Y). Objek penelitian ini adalah pelanggan CV. Karya Sentosa.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat perumusan masalah yaitu:

1. Apakah ada pengaruh Kualitas Jasa terhadap Keputusan Menggunakan Jasa CV. Karya Sentosa?
2. Apakah ada pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa CV. Karya Sentosa?
3. Apakah ada pengaruh Kualitas Jasa dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa CV. Karya Sentosa?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Jasa terhadap Keputusan Menggunakan Jasa CV. Karya Sentosa.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa CV. Karya Sentosa.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Jasa dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa CV. Karya Sentosa.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan antara lain:

1. Bagi CV. Karya Sentosa

Sebagai dasar perbaikan keunggulan dalam bersaing pada produk sejenis dan sebagai informasi mengenai bagaimana pengaruh Kualitas Jasa dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa CV. Karya Sentosa.

2. Bagi Akademisi

Sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan mahasiswa khususnya Jurusan Manajemen mengenai variabel Kualitas Jasa, Kepercayaan, dan Keputusan Menggunakan Jasa.